

## 令和 3 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)管理・運営体制	<p>目標：健全な管理運営を行う。  <b>【事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制】</b>                      ・毎月、法人運営会議(法人施設長、統括責任者、法人内の各部署管理者、主任が出席)を行い、事業実績、運営状況を報告、現状の課題を明確にし、法人全体で解決策を検討、取り組みをする。                      ・法人管理部にあんしんすこやかセンター統括管理者を置き、毎月、事業運営状況を確認、業務の支障となっていることはないか相談できる体制をとる。  <b>【事務処理を能率的・正確に行うための工夫】</b>                      ・法人総務部において、介護保険請求業務や再委託居宅介護支援事業所への書類作成、委託料に関する事務、実績報告等の事務処理を統括し、現場職員の負担軽減を図る。                      ・介護保険事務マニュアル、保健福祉サービスマニュアルについては、所内会議で確認・共有し、必要に応じて独自で事務処理の手順等を作成し、性格な事務処理を行うよう努める。                      ・申請書類については入力・記入内容のダブルチェックを行い、朝の申し送りで申請内容、交換便送付先の確認を行う。</p>
	(2)公正・中立性	<p>目標：委託事業として、公平中立性を保ち対応する。  <b>【公正・中立性に配慮した対応】</b>                      ・相談内容に応じて複数の選択肢を情報提供し、相談者、利用者が選択できるようにする。また、利用者が選択することが難しい場合は、生活状況や身体状況、生活歴等を聞き取り、相談者が選択できるよう支援する。                      ・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育成・研修センターが公表している研修受講事業所一覧等を確認し、介護サービス事業者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。                      ・口頭での説明だけでなく、各事業者のパンフレットやホームページ等を活用し、相談者や利用者が地区で活動する事業者の特色を目で見てわかるようにする。                      ・パンフレットやホームページ、FAX等で届いた情報をファイルで整理し、最新の情報を提供できるようにする。相談者や利用者施設の見学や体験を勧め、自ら判断、決定できるように相談に応じる。  <b>【公正・中立性のチェック方法】</b>                      ・情報提供した事業者を記録し、あんしんすこやかセンター職員間で共有し、偏りがないようにする。                      ・法人内あんしんすこやかセンターで情報共有し、選択肢を広げられるよう情報収集する。</p>
	(3)個人情報・電子データの管理	<p>目標：個人情報・電子データ管理について職員の意識を高め、情報漏洩の防止を図る。  <b>【個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組】</b>                      ・環境面において、事務所のレイアウト変更を行う。外側から相談者の姿が特定できないようプライバシー確保を行う。                      ・パソコンの画面が外側から個人情報が見えないよう、離席する時は初期画面に切り替える。                      ・法人で職員向けに個人情報保護、電子データ管理について、研修を行う。                      ・ボランティアや実習生を受け入れる場合は、誓約書を取り交わす。                      ・毎日、職員退勤時は、個人情報に関する書類等は全て鍵がかかる保管庫へ収納し、洩れなく行えているか、チェックシートへ記録を残す。                      ・介護予防等支援に関して、居宅介護支援事業者に再委託する際、電算処理の業務委託契約の特記事項を書面で伝え、管理体制の届出を義務付ける。</p>
1運営管理	(4)接遇・苦情対応	<p>目標：相手の立場を考えた行動を心掛ける。  <b>【接遇向上のための取組】</b>                      ・法人接遇マニュアルを職員間で共有し、実行する。                      ・接遇に関する法人内、外部研修を受ける。  <b>【苦情に対する再発防止策】</b>                      ・事故、苦情に繋がりがねないヒヤリハットは、毎月、職員会議で共有し、防止策を話し合い速やかに実行する。                      ・苦情があった場合は、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。法人内あんしんすこやかセンターで情報共有し、質の向上を図る。                      ・管理者、法人より区へ苦情内容、対応経過、改善策を速やかに報告する。                      ・法人苦情対応委員へ報告、改善に向けた取組を行い、定期的に経過報告を行う。</p>
	(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。  <b>【災害時対応の取組】</b>                      ・年1回、発災時対応訓練、マニュアル研修を行う。                      ・見守りフォローリスト、介護予防等マネジメント利用者リストを毎月更新し、災害時に活用できるよう整備する。                      ・毎月、災害時伝言ダイヤル(171)、災害用メール訓練を実施する。                      ・参加可能な町会の防災訓練や避難所運営訓練が開催される場合は、地域住民と一緒に訓練を行う。  <b>【緊急時対応の取組】</b>                      ・法人マニュアルをもとに、現在の情勢に合わせたあんしんすこやかセンターBCPを作成、更新する。                      ・災害時等の非常事態が発生した時は速やかに職員体制を整えるよう努めるとともに、法人内あんしんすこやかセンター間で応援体制を組む。                      ・緊急時対応マニュアルを全職員で確認、情報共有する。                      ・非常時に持ち出せるよう訪問セットを作り、緊急時に活用する。  <b>【感染症対策の取組】</b>                      ・職員はマスク着用、手指消毒を徹底する。訪問時にも消毒グッズを携帯し、常に清潔なものを着用する。                      ・毎日午前、午後、センター内の備品消毒をする。来所対応を終えた後は、必ず、周囲を消毒する。                      ・窓口、相談室には手指消毒アルコールを置く。                      ・法人感染症委員会にて、マニュアルの確認、感染症研修、リスク管理を行う。勤務内外問わず、対応策を情報共有する。                      ・最新の情報を対策に反映できるように、法人内で情報共有する。医療職にて衛生用品を管理し、必要物品を法人内で確保できるように毎週報告、随時連携をとる。                      ・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、人員確保、業務の支障を最小限に抑える。  <b>【職員の健康管理の取組】</b>                      ・毎日、出勤職員は検温をする。                      ・全職員の健康診断、ストレスチェックを実施し、健康管理に努める。                      ・全職員、感染症に対し定期的に検査、予防接種をできるように体制をとる。(月1回以上)  <b>【その他】</b>                      ・世田谷地域あんしんすこやかセンター医療職で協力し、感染症対応と災害時のあんしんすこやかセンター医療職の役割・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(年4回)。</p>
	(6)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。  <b>【欠員補充の方策】</b>                      ・法人内異動、または、有資格者の求人募集を行う。                      ・法人は業務に関連する資格取得に伴う、研修時間の保障、研修費用を補助する。  <b>【人材育成の取組】</b>                      ・法人人材育成計画をもとに、法人内外の研修を受講し、人材育成を図る。                      ・新入職員は、法人内の介護保険サービス事業所で現場実習し、法人職員の一員としての意識を持つ。                      ・年2回、法人内あんしんすこやかセンターで合同会議を行い、お互いの情報を交換し業務に活かす。  <b>【人材定着の取組】</b>                      ・業務確認シートを使用し、管理者と職員とで、定期的に達成度を確認、目標を持って業務に取り組む。                      ・世田谷地域あんしんすこやかセンター合同で、入職年数別交流会(年1回)、管理者会(年3回)、職種ごとの連絡会(各年1回以上)を開催し、地域として人材定着に取り組む。                      ・法人のハラスメント規定を改訂し、職員の処遇改善や職場環境の改善に向けた取り組みを行う。</p>

昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	<p>法人があんしんすこやかセンターの運営状況を把握するための取組:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎月、法人運営会議に管理者が出席し、業務実績や事業計画の進捗状況を報告し、課題を明確にした。また、解決策を検討し、改善できるよう話し合いを行った。</li> <li>法人管理部にあんしんすこやかセンター統括管理者を置き、毎月、事業運営状況を確認し、業務の支障となっていることはないか相談できる体制をとった。</li> <li>あんしんすこやかセンターの運営にあたり、困り事や課題がみられたときは、法人統括管理者へ報告、相談できる体制をとった。</li> </ul> <p>事業計画作成にあたっての法人の関与について:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法人総括会議にて、事業の取り組み、運営状況の評価を行い、事業計画の作成を行った。</li> <li>常時、事業運営について、職員や管理者、法人統括管理者、施設長と相談できる体制をとった。</li> <li>法人内あんしんすこやかセンター統括責任者が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いか相談し改善を図った。</li> </ul>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人総務部において、介護保険請求業務や再委託居宅介護支援事業所への書類作成、委託料に関する事務、実績報告等の事務処理を統括し、現場職員の負担軽減を図った。</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を所内会議で確認・共有し、正確な事務処理を行うよう努めた。</li> <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> </ul>
公正・中立性に配慮した対応	<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、相談者、利用者が選択できるようにした。また、利用者が選択することが難しい場合は、生活状況や身体状況、生活歴等を聞き取り、相談者が選択できるように支援した。</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育成・研修センターが公表している研修受講事業所一覧等を確認し、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した。</li> <li>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に対応した。</li> <li>医療機関や介護サービス事業者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>所内会議において、事業所の特性や専門職の人数など、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>情報提供した事業者を記録し、あんしんすこやかセンター職員間で共有し、偏りがないようにした。</li> <li>毎朝のミーティング時や毎月、職員会議において相談経過を報告、事業所紹介の経緯や適切な対応ができていのか確認した。</li> <li>法人内あんしんすこやかセンターで、事業所情報などを情報共有し選択肢を広げられるよう情報収集、相談時に活用できるようにした。</li> </ul>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護・電子データ管理について、マニュアル研修を行い全職員が共有、活用した。</li> <li>相談時や会議開催時、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収納した。</li> <li>個人情報を記載している書類をFAXする場合は、個人情報を特定できないように消し、送信前後に送付先に連絡し、確認を行った。</li> <li>訪問時はリュックサックや斜めかけカバン、自転車籠カバナーを使用し、盗難、紛失防止を徹底した。</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した。</li> <li>相談者の特定や相談内容が外部に漏れることが無いよう、プライバシーの確保に務めた。池尻は専用の相談室が無かったが、年度末にまちづくりセンターレアウト変更に伴い、専用の相談室の設置工事を行った。</li> </ul>
接遇向上のための取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度から、相談時、飛沫防止シートやマスク越しで話す機会が増え、相手に伝える工夫を要したが、上手く伝わらない場面もあり苦労した。</li> <li>聞こえにくい方へは、集音マイクを使用したり、筆談で相談に応じた。</li> <li>接遇マニュアルを全職員へ周知し、定期的にチェックリストにて確認した。</li> <li>管理者をはじめ職員は、苦情対応・接遇向上のため研修を受講し、全職員へ伝達研修を行った。</li> </ul>
苦情に対する再発防止策	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情対応について、マニュアルを全職員へ周知し、マニュアル研修を行った。</li> <li>苦情を受けた時は、速やかに管理者、法人、区へ報告し、統括管理者、法人施設長と協議し、再発防止に努めた。</li> <li>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、再発防止に努めた。</li> <li>毎月、職員会議で事故、ヒヤリハットを報告し、全職員で共有、再発防止策を検討した。</li> </ul>
災害時対応の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>あんしんすこやかセンター災害時対応マニュアルを整備、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> </ul>
緊急時対応の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度は、業務に支障が出るような緊急事態や事故は無かった。</li> <li>区の緊急対応マニュアルを全職員で共有、対応できるよう確認した。</li> <li>法人内で非常事態の職員体制表を作成し、管理者と統括責任者が職員体制を調整し、応援体制をとれるようにした。</li> </ul>
感染症対策の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症に対するPCR検査を行った。今後も世田谷区の社会的検査を定期的に行う予定である。</li> <li>法人内で備品の補充、整備を行い、定期的に連絡・報告し、緊急事態に備えた。</li> <li>感染拡大に伴い、情報を随時更新する必要性があり、新しい情報収集をし、法人全体で共有、対策をとった。</li> </ul>
職員の健康管理の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>全職員が健康診断、ストレスチェックを受け、健康管理に努めた。</li> <li>日頃から、メンタル面での変化や心配な職員がみられる時は、管理者より法人統括管理者、施設長へ報告し、随時、面談を行った。また、状況が悪化しないように、職場環境の改善を図った。</li> <li>法人補助により、インフルエンザ予防接種を受け、予防に努めた。</li> <li>全職員、新型コロナウイルスのPCR検査を行った。今後も社会的検査を定期的に行う予定である。</li> </ul>
欠員補充の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎年、法人内事業所にて、福祉系大学、専門学校などの資格(社会福祉士、ケアマネジャー、医療職等)取得のための実習生を受入れ、卒業後、就職先として選択できるよう後方支援をした。</li> <li>毎年、法人内の有資格者へ意向調査を行い異動等により配置できるように体制を整えた。</li> <li>法人内掲示板、ホームページ、福祉人材センター、ナースバンク、ハローワーク等へ登録し、欠員が生じた時に活用した。</li> <li>昨年度、家庭の事情でやむを得ず退職した職員がいたが、職員募集により3か月以内に補充し事業は滞りなく行えた。</li> </ul>
人材育成の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人内で資格取得に向けた研修費の助成や研修日の保証を行い、計画的に人材育成に取り組んだ。</li> <li>法人内あんしんすこやかセンターに、管理者、副管理者を配置し、管理者、副管理者が組織全体を見ることができるよう研修等へ参加(誰が?)し、人材育成を行った。</li> </ul>
人材定着の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>年1回、職員と管理者が個別面談を行い、自己評価や業務進捗状況を確認の上、目標を設定し、定期的に達成度を確認した。</li> <li>入職1～2年の職員へは、随時、統括管理者、法人施設長と面談し、法人職員として人材定着が図れるよう相談体制をとった。</li> <li>毎月、法人運営会議において、施設長や統括管理者、各事業所の管理者とて業務内容や職員の近況報告を行い課題を把握した。法人全体で、管理者の負担軽減が図れるようフォロー体制をとった。</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)総合相談	<p>目標：幅広い相談に応じられるよう、多機関と連携を図る。</p> <p>【総合相談窓口を行う上で心掛けること】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝、相談ケースを共有し、全職員が継続した相談に応じられるようにする。</li> <li>・随時、まちづくりセンター、社会福祉協議会と連携を取り、気になるケースがある場合は、継続した相談に応じられるようにする。</li> <li>・福祉の相談窓口として、情報がわかりやすいように、チラシを分野ごとに分け、窓口のレイアウトを工夫する。</li> </ul> <p>【アウトリーチの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動しているミニデイ、サロンへ出向き、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所へ出向き、見守り状況を把握し、気になる方の早期発見、早期対応する。</li> <li>・65歳、転入者、70～79歳へ訪問、ポスティング等で感染症流行の状況に応じた方法で、実態把握を行う。</li> </ul> <p>【継続的な支援の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <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、常時確認し、対応できるようにする。</li> <li>・民生委員・児童委員と連携を取り、地域で継続した相談に応じられるよう見守り体制をとる。</li> <li>・複合課題を抱えたケースについては、区、地域障害者相談支援センター、ぶらっとホーム世田谷、若者サポートステーション等の関係機関と連携を取り相談に応じる。</li> <li>・3職種チーム対応</li> <li>・相談内容に応じて、複数の職種が担当し多面的な視点で相談対応できるようにする。</li> </ul>
	(2)地域包括支援ネットワーク構築	<p>目標：地区の特性を活かし、新たな地域ネットワークづくりに取り組む。</p> <p>【地域包括支援ネットワークづくりの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区の会議、行事へ参加する。住民、関係機関と顔が見え、あんしんすこやかセンターのことを知ってもらえる機会をつくる。</li> <li>・多機関が参加する会議は開催方法を工夫し、オンライン等で、地域ネットワークづくりをする。</li> <li>・商店会主催の世田谷パン祭り運営委員として、地区のイベントを盛り上げ、日ごろの見守りネットワークを作る。</li> <li>・薬局、理美容院、マンション管理室、コンビニエンスストア、新聞販売店等へ出向き、情報提供に協力してもらえるよう関係づくりをする。</li> </ul>
	(3)実態把握	<p>目標：年間、650件以上、実施する。</p> <p>【実態把握の工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問対象者リスト、転入者、65歳になった方を対象に実態把握訪問をする。</li> <li>・70～79歳を対象に、あんしんすこやかセンターを周知、フレイル予防、ボランティア等担い手募集のチラシ配布やポスティングを行う。</li> </ul>
	(4)PR	<p>目標：多機関、多世代にあんしんすこやかセンターを周知する。</p> <p>【あんすこのPRの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンターの広報紙を年3回発行する。</li> <li>・毎月、あんしんすこやかセンターが主催する講座や介護カフェ等のチラシを区の広報板に掲示する。</li> <li>・民生児童委員、町会長、介護保険サービス事業者、薬局、病院、歯科医院、マンション管理室等へ挨拶、あんしんすこやかセンターの活動紹介や講座等の周知をする。</li> <li>・活動しているミニデイ、サロン等、高齢者が集まる場合、感染症流行の状況を踏まえ、感染対策をとった上でPRに出向く。</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> <p>【虐待に関するスキルアップの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都、世田谷区等の研修に参加し、研修に出席した職員が伝達研修を行う。</li> <li>・虐待ケースの相談を受けた際は、複数の職員で担当し、対応経験が浅い職員と経験がある職員が関わり、経験を学びに変えられるように職員のスキルアップを図る。</li> </ul> <p>【虐待防止に関する普及啓発の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、介護おしゃべりカフェを開催し、介護者が話せる場を継続する。</li> <li>・早期発見、早期対応に繋げられるよう、民生児童委員向けに、高齢者虐待の事例などから虐待発見のポイント等を伝え、見守り協力を依頼する。</li> </ul> <p>【虐待に発展しそうなケースを把握するための取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンターに来所する介護保険サービス事業者等へ、見守り協力依頼のチラシを渡し、訪問系、通所系と気づきのポイントを相手に合わせた内容で伝え、見守り発見の協力を依頼する。</li> <li>・民生委員・児童委員、医療機関、介護保険サービス事業者等へ、虐待発見の目のポイントを伝え、思い当たるケースがある場合は、保健福祉課へ連絡し、虐待対応ケア会議が速やかに開催されるよう努める。</li> </ul> <p>【虐待に関する所内における情報共有の方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日、ミーティング時に、ケースの進捗状況を情報共有する。</li> <li>・月2回、職員会議において、ケース検討、あんしんすこやかセンター職員としての関わりを再確認し、対応方法を共有する。</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> <p>【成年後見に関する職員のスキルアップの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会福祉士が中心となり職場内勉強会を開催し、他職種も含め全職員が制度の理解、相談時にわかりやすく相手に合わせた説明ができるようにする。</li> <li>・相談時に、成年後見制度の説明に必要な資料をファイルし、相談時に活用できるようにする。</li> <li>・東京都や世田谷区等の外部研修に参加し、研修に出席した職員が伝達研修を行う。</li> </ul> <p>【成年後見に関する普及啓発の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区民向けに、権利擁護をテーマに、いきいき講座を開催する。</li> <li>・暮らし方、ACPなどの普及啓発を行う際に、任意後見や成年後見制度について、情報提供する。</li> </ul> <p>【成年後見制度などの支援の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者に必要な情報を伝えられるよう、成年後見ファイルを作り、相談時に資料提供、説明時に活用する。</li> <li>・認知症や何らかの疾患で多面的な関わりが必要なケースは、社会福祉士と他職種が連携し、対応する。</li> <li>・成年後見センターと連携し、速やかに制度を利用できるようにする。</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> <p>【消費者被害に関する職員のスキルアップの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・世田谷区消費生活センターへ被害状況を確認し、傾向を把握、対応方法を学ぶ。</li> <li>・国民生活センターの情報を全職員で閲覧し、常に新しい情報、対応方法を習得する。</li> </ul> <p>【消費者被害防止に関する普及啓発の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動しているミニデイやサロンへ出向き、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行う。</li> <li>・消費者被害に関する記事を、あんしんすこやかセンター広報紙に掲載する。</li> </ul> <p>【消費者被害への関係機関と連携した対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・警察、消費生活センターと連携し、新しい被害状況を把握し防止策を共有する。</li> <li>・消費者被害に遭った場合は、速やかに警察、消費生活センターと連携し、対応策をとる。自ら動くことが難しい方には、あんしんすこやかセンター職員も一緒に対応する。</li> <li>・警察と連携し、高齢者が集まる場に出向き、具体的な被害状況を伝え、注意喚起をする。</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>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、確認できるようにした。</li> <li>毎朝のミーティングにおいて、複数の職員で情報共有し対応方法を検討、意見交換し、今後の相談に繋げた。</li> <li>昨年度末に、相談室を設置し、プライバシー確保ができる環境になった。</li> </ul>
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>活動していたお出かけサポートやサロン・ミニデイに出向き、ボランティアや参加者に出張相談に応じた。</li> <li>特に高齢化率が高い都営住宅の民生委員や自治会、マンション管理人と連携を取り、随時情報交換、相談を行った。</li> <li>見守りフォローリストと連動し、継続した支援が必要な人を漏れが無いよう、毎月、職員会議で情報共有し、支援の方向性について確認を行った。</li> <li>新65歳や転入者、80～84歳を対象に実態把握を行った。また、年度後半には、70代向けに介護予防の周知と共に地域の担い手発掘にもなるよう、広報紙を配布した。</li> </ul>
継続的な支援を行った事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>他県から転入の方。地域のことがわからず、他地域の出張所やあんしんすこやかセンターへ何度も来所されるとのことで、当センターへ引継ぎされたケース。ADLは自立していたが、高次脳機能障害がある様子が、自分の思いがうまく伝えられない悩みを抱えていた。転入後の手続きや生活に必要なスーパーマーケットや銭湯、金融機関など本人が活用できそうな社会資源を、伝え方や方法を工夫し対応。現在も継続して、見守り、相談支援を行っている。</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時に相談ケースを共有し、方向性を確認、複数の職種で関わるよう話し合いをした。</li> <li>毎月、職員会議で進捗状況を共有し、支援の方向性について確認した。また、必要に応じて他機関へのつなぎ先など、対応方法を検討した。</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>新型コロナウイルス感染症拡大により、多人数が集まり、情報交換する場を設けることはできなかった。しかし、オンラインが可能な商店会や大学との会議、ボランティアセンター、ケアマネジャー等との情報交換会を行う中で、地域の現状や課題を共有し、孤立している高齢者や障害者、子どもなど、世代を問わず地域で共通する取組をしようとして、検討を重ね次年度に繋げることができた。</li> <li>直接会って顔が見える関係を継続する必要がある民生委員や町会、商店、配達業者、マンション管理人などへは足を運び、ネットワークを継続できるように努めた。</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、転入者、65歳になった方に実態把握訪問を行った。</li> <li>マスク配布と共に、世田谷ボランティアセンターと共催した「はがきプロジェクト」で集まった手作りのハガキを添えて訪問したところ、特に一人暮らしの方からは大変喜ばれた。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大により、年度途中からポスティングにて、あんしんすこやかセンターの周知を行った。また、70代を対象にフレイル予防の普及啓発、新たな地域の担い手発掘に努めた。</li> </ul>
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>広報紙を年4回発行した。病院・薬局・介護サービス事業者・がやがや館などに配布し、協力を依頼した。</li> <li>毎月、区の広報紙、法人ホームページを活用し、あんしんすこやかセンターのPRや講座の周知を行った。</li> <li>池尻地区には、マンションが増えていることから、高齢者が多く住む集合住宅の管理人や管理組合へあいさつ回りをし、あんしんすこやかセンターの周知や見守り協力依頼をした。</li> </ul>
虐待に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>虐待対応について勉強会や研修を受講し、全職員で共有できるように伝達研修を行った。</li> <li>虐待疑いの相談があった際は、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。</li> </ul>
虐待に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナ感染症拡大により、当初予定していた虐待対応の勉強会は開催できなかったが、個別に介護サービス事業者や医療機関、民生委員等へ虐待防止のための普及啓発、パンフレット配布、見守りのポイントを配布し、協力を呼び掛けた。</li> <li>気づきの目を広げるために、民生委員をはじめ、集合住宅の管理人、配達業者などへ個別にまわり協力いただけるよう、地域のネットワーク構築に努めた。</li> </ul>
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>家族やケアマネジャー等からの相談で、虐待疑いや虐待危惧のケースについては、所内で共有の上、保健福祉課と相談した。また、地域ケア会議を開催し、虐待に発展しないよう、予防策を検討した。</li> <li>ケースによっては、介護サービス事業者や民生委員と連携し、地域で緩やかな見守りを継続し、情報を共有した。</li> </ul>
虐待に関する所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎朝のミーティングや毎月の職員会議で情報を共有することで、現状を把握し、対応方法を話し合った。</li> <li>対応経過がわかるよう虐待対応ファイルに進行管理表、経過を記録し、職員間で共有した。</li> </ul>
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ禍で当初予定していた外部研修に出向く機会がなかったため、所内で勉強会を行った。社会福祉士が講師役となり、あんしんすこやかセンターの他の職種も初期相談に応じられるよう、必要な知識や相談者にわかりやすく伝えるコツなどを学ぶことができ、全職員で権利擁護に関する相談スキル向上を図った。</li> </ul>
成年後見に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度当初、成年後見センターとケアマネジャー向けに勉強会を企画していたが、講師派遣が中止となり、予定通りにはできなかった。しかし、個別にケアマネジャーや地域住民の相談の際に、パンフレット等を配布し、継続した相談に応じた。</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>認知症が進行し、家族関係が困難等のケースにおいて、申立てをスムーズに行えるよう、あらかじめ主治医へケース概要や懸念する事項を伝え、医療機関と連携できるよう対応した。</li> <li>将来的に権利擁護が必要と思われるケースについては、地域ケア会議を開催し、ケアマネジャーや関係者間で情報を共有し、今後の役割分担を話し合い、不足する社会資源を明確にし、地域課題として提出した。</li> </ul>
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症拡大により、外部研修は無かったが、所内で見守りのポイントを情報共有し、相談時に活かせるよう対応方法を確認した。</li> <li>広報紙発行時には、世田谷区消費生活センターへ被害状況を確認し、傾向を把握、所内で情報共有をした。</li> <li>国民生活センターの情報を全職員で回覧し、常に新しい情報、対応方法を習得した。</li> </ul>
消費者被害に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>世田谷警察や世田谷区消費生活センター、地域生活安全課と連携し、最新の情報を確認し、普及啓発物品の配布に協力した。</li> <li>活動しているミニデイやサロン、はつらつ介護予防講座参加者向けに、自動通話録音機を案内し、消費者被害の注意喚起をした。</li> <li>特に、新型コロナウイルス感染症に関する詐欺が流行したことから、ケアマネジャーをはじめ、介護サービス事業者へ最新の情報を伝え、見守りを強化した。</li> </ul>
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度より、訪問販売や着物、貴金属の買い取り業者、屋根の修理業者とのトラブルに関する相談が目立った。特にヘルパー等の介護サービス事業者から、「いつも見かけない人が出入りしている」「契約書類のようなものが置いてあった」など、異変を心配した通報があり、親族や関係機関と連携し、契約解除に繋がった事例があった。</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	<p>目標： 日ごろからケアマネジャーと気軽に話ができる関係に努める。</p> <p>【ケアマネジャーのニーズ把握の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャー来所時や電話相談時に近況を伺う。</li> <li>・地区内の居宅介護支援事業所を回り、ニーズ把握に努める。</li> </ul> <p>【ケアマネジャー支援の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年5回、地区の主任ケアマネジャーと共に、池尻ケアマネ会を開催する。</li> <li>・あんしんすこやかセンターから支援困難ケースの相談があった時は、複数の職種で課題を整理する。保健福祉課と連携し、地域ケア会議等を開催し、次の支援に繋げる。</li> </ul> <p>【社会資源の把握・情報提供の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区内の居宅介護支援事業所、小規模多機能居宅介護事業所、グループホームを周り、近況確認や情報交換を行う。</li> <li>・あんしんすこやかセンターで把握した情報については、メール配信やMCSを活用し情報発信する。</li> <li>・隣接区の地域包括支援センターと連携をとり、地区に限らず、高齢者の生活圏域となる社会資源を情報収集し、ケアマネジャーへ発信する。</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>目標： 本人が主体的に取り組めるよう介護予防ケアマネジメントを行う。</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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複数のサービスや社会資源を提示し、利用者が自らの生活を見直し、組み立てできるように相談にあたる。</li> </ul> <p>【地域ケア会議Aの実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年4件以上、開催する。</li> <li>・毎月、職員間で、相談ケースの情報共有を行う中で、新たな視点が必要なケースを選択する。</li> </ul> <p>【再委託先への支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅支援事業所へ再委託の内容、介護予防ケアマネジメントの考え方、事務手続き、帳票類について説明を行う。</li> <li>・担当者会議時には、地域の社会資源の情報や総合事業のサービス等の情報提供を行う。</li> </ul>
	(2) 一般介護予防事業	<p>目標： 介護予防の普及啓発を行う。</p> <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する。</li> <li>・実態把握訪問時やミニデイ、サロン等で、リーフレットを配布し、普及啓発を行う。</li> </ul> <p>【介護予防の対象者把握の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来所や訪問相談時に、基本チェックリストを行う。</li> <li>・相談や基本チェックリスト実施時に口腔機能低下に該当した方へは、口腔チェックシートを行い、歯科受診やお口の元気アップ教室等へ繋げる。</li> </ul> <p>【住民主体の活動への支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の介護保険サービス事業者とともに、おでかけサポートの活動支援を行う。</li> <li>・社会福祉協議会と連携し、新型コロナウイルス感染症流行の影響で中断している住民の活動機会を再開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： 当事者や家族への早期対応、早期支援を行う。</p> <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>・相談相手により、必要な相談が行えるよう、認知症あんしんガイドブック等を活用し、わかりやすく情報提供を行う。</li> <li>・相談内容に応じて、もの忘れチェック相談会や認知症初期集中支援チーム事業、医師による専門相談等を活用し、柔軟に対応する。</li> <li>・認知症初期集中支援チーム事業は、年5ケース以上繋げる。</li> </ul> <p>【認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座開催時や介護予防手帳説明時等に世田谷区認知症とともに生きる希望条例のパンフレットを配布し、周知する。</li> <li>・地区の介護保険サービス事業者へ、認知症の有無を問わず地域の一員として活動できるよう参加協力を呼びかけ、地域活動を行う。</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>・少人数やオンラインなど、開催方法を工夫し、世田谷版認知症サポーター養成講座等を開催し、正しく理解できるよう普及啓発を行う。</li> </ul>
7 あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>目標： 地域の見守りの目を増やし、継続した協力を依頼する。</p> <p>【見守り対象者の把握】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンビニエンスストア、理美容院、マンション管理室、医療機関、薬局等へ見守り協力を依頼にまわる。具体的に見守りのポイントがわかるように、説明し、協力を呼びかける。</li> <li>・気になる人の情報を得た際は、直ぐに出向き、情報収集を行う。状況に応じて、保健福祉課等と連携を取り対応する。</li> </ul> <p>【見守りフォローリストの管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、全職員で見守りフォロー対象者の状況確認を行う。新たな対象者や継続した見守りが必要な人のリストを更新し、緊急時や災害時に使用できるよう管理する。</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： 医療と介護の連携がスムーズに行える。</p> <p>【在宅医療相談窓口を行う上で心掛けること】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・三職種が連携し、専門性を活かして相談に応じる。</li> <li>・最新の情報、医療機関や施設の空き状況をファイルし、相談時に活用する。</li> </ul> <p>【地区連携医事業の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・世田谷区内の医師会、薬剤師会、歯科医師会と介護サービス事業者などと多職種連携会議を開催する。</li> <li>・区民向け講座を年1回開催する。</li> </ul> <p>【各種ツールや事業等の周知・活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ACP普及に関するテーマで、多職種や区民向けに普及講座を行う。</li> <li>・相談時の他、基本チェックリストや二次アセスメント実施時に、特に口腔機能低下に該当する方へ、口腔チェックシートを活用し、歯科受診やお口の教室等の情報提供し、フレイル予防に繋げる。</li> <li>・医療・介護連携シートの活用について、医療機関、ケアマネジャーへ周知する。</li> </ul>
9 地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>目標： 地域ケア会議を通して地区課題を抽出できるよう視野を広げる。</p> <p>【地域ケア会議Bの実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーからの相談や関わり方が難しいケースについて、地域ケア会議Bを開催する。地区課題を整理し、次の支援に繋げる。</li> <li>・会議開催後、全職員で共有し、地区で解決が難しい課題は、世田谷地域地域ケア連絡会へ繋げる。</li> </ul> <p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1) 介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)	(1) 身近な地区における相談支援の充実  (2) 参加と協働による地域づくりの推進	<p>目標： 地区の相談窓口として、幅広い相談に応じられるよう関係機関と連携を図る。</p> <p>【福祉の相談窓口の充実に向けた取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区の広報紙や町会の掲示板、チラシを配布し、広く周知する。</li> <li>・常時、まちづくりセンターや社会福祉協議会と認知症などで心配な人、配慮が必要な人などの情報共有し、支援に滞りが無いよう対応する。</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】</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> </ul> <p>目標： 地区のニーズを把握し、地域住民、関係機関と共に地域づくりをする。</p> <p>【三者連携の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・四者連携会議、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の課題を共有する。</li> <li>・少人数、オンライン等で開催方法を工夫し、まちの困りごとを考える会を開催し地域づくりを推進する。</li> <li>・世田谷ボランティアセンター、社会福祉協議会と連携し、住民の力を活かした地域づくりを行う。</li> </ul>

昨年度の取組実績	
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーからの電話や来所時、近況を伺い、困りごとや課題など伺った。</li> <li>・池尻地区の主任ケアマネジャーと連携し、池尻ケアマネ会を開催した。年度後半は、コロナ禍においてオンライン開催とし、ケアマネジャーと意見交換等を行い、ニーズを把握に努めた。</li> </ul>
ケアマネジャー支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーより関わりが難しいなどの困難ケースの相談があった際は、保健福祉課と相談の上、地域ケア会議Bを開催した。地区の主任ケアマネジャーにも協力依頼し、課題を整理し、ケアマネジャーが一人で抱え込むことが無いよう、地区全体で支援をした。</li> <li>・一人事業所のケアマネジャーや他区のケアマネジャーが、情報不足により困ることが無いよう、池尻ケアマネ会において、ケアマネジャー同士がお互いに助け合えるネットワークづくりを継続した。</li> </ul>
社会資源の把握・情報提供の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・随時、ケアマネジャーへ地域の社会資源等を情報発信した。コロナ禍において、対面で交流が難しい時期もあったが、FAX・メール・SNS等を活用し、できるだけ多くの情報を伝えられるよう努めた。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症については、年度当初は情報不足で混乱があったが、徐々にケアマネジャー同士のネットワークを活かし、お互いが持っている情報を発信していただき、地区全体で共有し、みんなで助け合った。</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>・個々の生活状況、身体状況に合わせた介護予防の取組を相談し、対応した。コロナ禍において、活動しているインフォーマルサービスは限られていたが、地区社会福祉協議会と連携し、再開状況を確認のうえ、情報提供に努めた。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケア会議A 3件実施できた。</li> <li>・当事者参加により、自らの悩んでいることや希望に合わせた検討ができ、「自分のためにこんなに考えてもらったので頑張れそう」との声を頂いた。</li> <li>・参加した職員も、自立支援への理解、強みを活かした関わり方について新たな視点を見つけることができた。</li> </ul>
再委託先への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、モニタリング報告や介護予防サービス計画等の確認を行った。また、ケアマネジャーが活用できるよう、活動しているインフォーマルサービスの情報提供を行った。</li> <li>・隣接区の地域包括支援センターや居宅介護支援事業所と連携し、社会資源の情報交換を行うとともに、新たな委託先を広げることができた。</li> </ul>
フレイル予防の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フレイル予防をテーマに広報紙を作成した。</li> <li>・主に、65歳、70代世帯を中心に実態把握を兼ねて広報紙を配布し、普及啓発を図った。</li> <li>・気軽に運動ができるように「少し遅めのラジオ体操」を企画。地域住民、地区社会福祉協議会と共に、継続できるよう活動を立ち上げた。</li> </ul>
介護予防の対象者把握の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・活動していたミニデイ、サロン参加者向けに、基本チェックリストを実施し、介護予防事業等への参加に繋げることができた。</li> <li>・コロナ禍においては大勢が集まる機会が減ったため、個別訪問に重点をおき、マスクや手作りはがき配布とともに、アンケート、基本チェックリスト等を配布し、対象者把握を行ない、次の活動機会を案内できるよう介護予防の対象者把握を行った。</li> </ul>
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・活動していたミニデイ、サロンへ出向き、参加者と交流し、地域のニーズ把握を行った。</li> <li>・自主グループ「おでかけサポート」の活動においては、毎回、振り返り会に参加し、活動中での困りごとや気になる方等の情報交換を行い、活動を継続できるよう後方支援を行った。</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>・個別相談やコンビニエンスストア、マンション管理人などの見守り協力機関からの相談時には、早急に状況把握し、もの忘れ相談会や認知症初期集中支援事業で見立てを行い、適切な次の支援に繋げた。</li> <li>・相談だけで終了するのではなく、引き続き地域で生活が送れるよう、医療や介護サポート体制の構築に繋げられるよう努めた。</li> </ul>
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月職員で分担し、見守り協力機関や病院、薬局などへ認知症相談窓口の周知を行い、広報紙を配布にまわった。</li> <li>・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、早期発見や対応に繋がったケースもあった。</li> </ul>
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生涯大学受講生向けに、認知症サポーター養成講座を開催した。</li> <li>・コロナ禍で、当初予定していた学校や自主グループの開催は中止となり、サポーターが活躍できる機会づくりまでは行えなかった。</li> </ul>
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝のミーティング時に相談ケースや気になるケース、見守り通報があったケースを話し合い、今後の対応頻度や方法を検討し、緊急時は全職員が対応できるように情報を共有した。</li> <li>・過去に見守り協力依頼にまわったことがあった事業者も担当者が交代しており、改めて、あいさつ回りをした。一つ一つ丁寧に、生協や理美容院、不動産屋等の社会資源へ見守りの視点をまとめたシートを渡し、協力を依頼したことで、特にマンション管理人や管理組合から新たに相談があり、顔が見える関係づくりができた。</li> <li>・見守りボランティア1名の協力で、継続した見守りを行った。</li> </ul>
見守りフォローリストの管理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、所内会議の際に、見守りフォローリストを全職員で確認した。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や身体状況を共有し、見守りの頻度や方法を確認の上、見守りフォローリストに見守りが必要な人を追加した。</li> <li>・緊急時にすぐに確認できるよう見守りフォローリストを、毎月、更新した上でデータと紙ベースで保管した。</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>・日ごろから、隣接区にある病院の医療ソーシャルワーカーや退院支援看護師等と連携を取り、入退院時の情報提供や相談連絡を行った。</li> <li>・三職種が連携して相談を行い、病気の対応だけでなく、各分野からの視点で、今後の生活について一連の流れで対応するよう心掛けた。</li> </ul>
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな地区連携医となった眼科医と相談の上、開催方法を工夫した。コロナ禍ではあったが、7月以降は、毎月、少人数でも多職種が参加し、情報を交換し、現場で活かせる連携について学ぶ機会を確保することができた。</li> </ul>
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「医療・介護の連携シート」やお薬手帳の活用については、区民や介護サービス事業者、ケアマネジャーにも周知し、あんしんすこやかセンターでも活用した。</li> <li>・すこやか歯科健診については、まちづくりセンター入口にチラシを掲示し、周知した。その影響で、相談者もあったが、希望する歯科医院が登録されおらず、利用に結びつかないケースが数件あった。</li> <li>・MCSについては、医療機関や介護サービス事業者でも活用していない現状があり、当あんしんすこやかセンターでも十分に活用できていなかった。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度は、多問題を抱えるケースが多く、会議を積み重ねることで、事例の整理をし、支援機関とのネットワーク構築に繋げることができた。</li> <li>・一人暮らしの認知症やキーパーソンが不在のケースにおいては、地区のサポート体制だけでは解決できない課題もあり、地域全体の課題として抽出した。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン研修が増え、様々な分野の研修を受講しやすくなり、特に病気や障害について学び、相談業務に活かすことができた。</li> <li>・精神保健福祉士、医療職を複数配置し、相談拡充の相談においても、センター内で専門的な視点で対応し、関係機関へ繋ぐことができた。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害に関することは地域障害者相談支援センターや保健福祉課、保健センター等と連携を取り、相談に応じた。特に、昨年度は視覚障害の方が利用されるようになり、保健福祉課と連携し対応したことで、本人より身近な相談窓口として便利になったとの声を頂いた。</li> <li>・若者や就労支援に関することは、ぶらっとホームや生活支援課、健康づくり課等と連携し、相談に応じた。特に、ぶらっとホーム世田谷へ相談があった方で、健康面に不安を抱えている家族がいるとの情報があり、連携して対応したケースもあった。</li> </ul>
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度より、児童館職員も含め、四者連携会議を行っている。毎月、子ども分野も含めた、地区の情報交換し、課題共有ができるようになった。</li> <li>・コロナ禍において、児童館が企画したスタンプラリーに高齢者が経営する店が協力し、小さな交流の場となった。お互いにとってメリットがあり、今後の活動に繋げることができた。</li> <li>・地区の取組として、コロナ禍において、地域が明るい気持ちになれるような地域づくりを目指し、「くすっと笑えるプロジェクト」を地区社会福祉協議会、ボランティアセンターと共に発足した。今後の活動として、まちづくりセンター、児童館と連携し地域づくりの一つとして動き出した。</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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域包括ケアシステム推進に向けたあんしんすこやかセンターの円滑な事業運営を行う。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人本部に在宅支援課統括担当係長を設置し、年度計画や運営方針等について当法人運営の6つのあんしんすこやかセンターの標準化を図る。</li> <li>・所長会を毎月定期開催し、各あんしんすこやかセンター事業の進捗状況を把握し、その内容は当法人幹部会にて分析、評価を行い、更なる充実を図る。</li> <li>・日常業務における事業運営に関する課題に対して、各あんしんすこやかセンター管理者は所属長や統括担当係長等に相談しながら、協働して迅速な解決に取り組めるバックアップ体制を確保する。</li> <li>・事務処理マニュアルを活用した申し送りや法人内の事務研修の受講により、適正な事務処理を行うことができる職員を育成する。</li> <li>・あんしんすこやかセンター共通の会計処理及びその他事務処理は、在宅支援課統括担当が一括して行い、各あんしんすこやかセンターの正確な事業運営と効率化に向けた支援体制を確保する。</li> </ul>
	(2)公正・中立性	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法令に基づき、公正・中立性を確保した事業運営に努める。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <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われるよう、所長会や職員ミーティング等の機会を活用して繰り返し、確認を行う。また、相談者や利用者に対して正確な情報を提供することが出来るようパンフレット、冊子等を入手する等、常に社会資源の最新情報の収集に努めるとともに、複数選択肢を確保する。</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、管理者と所長所属長が確認する仕組みを引き続き徹底実施し、公正・中立性の確保及び介護保険法に基づいた業務遂行に努める。</li> <li>・全職員を対象とするコンプライアンス研修等を実施し、法人のコンプライアンスマニュアルの遵守を徹底し区民の福祉の向上に寄与する。</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>・世田谷区「電算処理の業務委託契約特記事項」「個人番号利用事務取扱要領」、法人「個人情報情報保護規程実施要項」等の遵守を徹底する。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人策定のコンプライアンスマニュアル及び行動基準、個人情報取り扱いマニュアルを職員に配布するとともに、研修を定期的実施し個人情報保護体制の強化に取り組む。</li> <li>・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。</li> <li>・年1回、各事業所および法人全職員を対象に自己点検を実施し、その結果、改善の必要がある場合は速やかに改善案を作成し、取り組む。</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	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇の力を高めるとともに、苦情、意見、要望への迅速な対応と第三者による評価・検証を実施する。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情、意見、要望については、法人マニュアルに基づき速やかに上司に報告、相談のうえ、防止策を講じるとともに、ご利用者に対し迅速な対応を行う。</li> <li>・苦情等の内容は、あんしんすこやかセンター内の職員ミーティングにて、全職員に周知徹底を図る。さらに、重要な苦情については、法人内で第三者の委員にて構成され設置している苦情処理委員会に報告し、委員会の意見をもとにした改善策をまとめ、実践する。</li> <li>・新規採用者、異動者向けに法人の接遇マニュアルに加え、あんしんすこやかセンター職員に求められる接遇について所長会などで検討し、研修を実施するなど相談援助職としての資質向上に努める。</li> </ul>
	(5)安全管理	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業継続にむけた、各種安全管理を実施する。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <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。</li> <li>・「震災時対応マニュアル」については、より実際のマニュアルとするため、所長会を活用し、見直しを行う。</li> <li>・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>・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>・新型コロナウイルス感染症をはじめとする感染症防止対策については、日頃から利用者等の状態を把握し、発熱や咳等の症状や異変を早期に発見し、早期の受診を促すなど感染症予防に努める。感染症発生時には看護師を中心に感染拡大防止策を講じ、必要に応じて保健所との連携を図る。また、事業継続計画に基づき適切に対応するとともに、利用者に対し「安心」をさせていただけるよう、状況に応じた適切な支援を実施する。</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、感染症対応と災害時の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を重ねていく。また、法人のあんしんすこやかセンター医療職を中心に昨年作成した「あんしんすこやかセンター感染対応マニュアル」を随時更新し、「あんしんすこやかセンター感染対応マニュアル」を元に、地域住民への正しい知識の普及に努める。</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。また、在宅勤務や定期的なPCR検査等により、新型コロナウイルス感染拡大防止に努める。</li> </ul>
	(6)職員体制	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター職員としての専門性が発揮できる多様な人材の確保・育成・定着を目指す。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <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、業務に支障のない体制を確保する。</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、質の高いサービスの提供が出来る職員の育成を図る。また、職員個々に達成可能な目標を設定させ、自己啓発を促すとともに、法人内研修や外部研修など、様々な研修機会を提供し、積極的に受講できる環境を整える。</li> <li>・働きやすい職場環境の整備</li> <li>・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。</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(年1回)、管理者会(年3回)、職種ごとの連絡会(各年1回以上)を開催し、地域として人材定着に取り組む。</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>法人があんしんすこの運営状況を把握するための取組:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人本部(在宅支援課統括担当)が事務局となり、毎月、所長会を開催した。所長会では、実績の確認など計画の進捗状況を把握するとともに、課題の共有、改善策を検討、策定し、6事業所が連携協力して計画達成にむけた運営を行った。また、都度、生じる課題についても、法人本部が調整役となり、上司への報告相談のうえ、速やかな解決に努めた。</li> </ul> <p>事業計画作成にあたっての法人の関与について:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度の実績の評価・分析をふまえ、法人本部によるスケジュール管理のもと、事業所と統括担当課長、統括担当とが相互で相談しながら作成し、法人本部にて最終確認を行った。</li> </ul>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター共通の会計処理や勤怠管理などの事務処理については、法人本部が一括して行うことを基本とし、各事業所内の事務担当者との連携により能率的にすすめた。</li> <li>・事務処理に関する各種マニュアルに基づき、法人本部の事務担当者が中心となり、各事業所者職員のOJTを実施し、事務処理スキルの向上を図った。</li> <li>・事務処理に関する新たな取り組みや変更点について確実に職員へ周知できるよう法人本部にて適時、事務連絡文書を作成・配布した。また、事業所内ミーティングを活用し、周知を徹底した。</li> <li>・法人として各種マニュアルは、必要に応じて見直しを行うとともに、事業所単位では、事業所毎の状況に合わせて、事務処理のルールを設け、正確な事務処理に努めた。</li> </ul>
公正・中立性に配慮した対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公正・中立性を確保するため、所長会や職員ミーティング等を活用し、事業方針等について職員に繰り返し指導し、その理解に努めた。また、最新の情報が共有できるよう法人のサイトを活用し、最新情報の共有に努め、地域社会資源についても積極的に情報収集を行った。</li> <li>・利用者へ複数の情報を並列して提示し、利用者それぞれに合わせた、わかりやすい説明を行うことで、サービス等の選択をしやすいように配慮した。</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等の書類や記録の自己点検表を作成し、統括担当課長及び事業所の管理者が毎月確認することで公正・中立性の確保に努めた。</li> </ul>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の個人情報保護の規程に基づき、事業所単位、個人単位とそれぞれのチェックを実施した。その結果、改善の必要がある場合は事業所毎に具体的な改善策を講じ、確実に改善できるよう法人本部にて改善状況を確認した。</li> <li>・来所された相談者には出来るだけ相談室を活用し、安心して相談できる環境を確保できるように努めた。窓口及び電話での相談において大声で話さないなど、常にプライバシーに配慮し対応した。</li> </ul>
接遇向上のための取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の接遇マニュアルについて職員ミーティングなどを活用し、確認した。</li> <li>・あんしんすこやかセンターの新規職員、異動者を対象にした研修にて、あんしんすこやかセンター職員として求められる接遇について確認し、相談援助職の資質向上に努めた。</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備え、苦情があった場合は、法人へ報告・相談のうえ、改善策を含めた報告書を作成・提出した。所長会や職員ミーティングにて苦情内容・対応策を共有し、同様のことを繰り返すことが無いよう周知徹底を図った。また、法人として第三者で構成する「苦情処理委員会」を年3回定期的に開催し、委員の意見をもとに再発防止策を検討する仕組みにより、サービスの向上に努めた。</li> <li>・職員がクレーム対応研修などを受講し、所内で共有した。</li> </ul>
災害時対応の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人独自で震災発生時におけるシェイクアウト訓練を2回実施するとともに、前年度の台風被害を教訓とした災害時マニュアルの見直しを行った。</li> <li>・災害に備えた要支援者の安否確認、避難支援を適切に行うことが出来るようフォロー者リストを随時更新した。</li> </ul>
緊急時対応の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区の緊急対応マニュアルを職員全員で確認し、マニュアルに沿った対応を行った。時間外でも連絡が取れるよう常に携帯電話を所持し、確実に対応できる体制をとった。</li> <li>・緊急時対応については、法人内の所長会で情報を共有することで最善の対処方法等を検討し、緊急時対応のスキルアップを図った。</li> </ul>
感染症対策の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の広がりにともない、あんしんすこやかセンター6事業所の医療職による「あんしんすこやかセンター感染対策マニュアル」の見直しを行い、新たな感染症への対応を含めたマニュアル内容を職員全員で確認した。</li> <li>・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んだ。</li> <li>・職場ごとに社会的PCR検査などを定期的な受けるなどの感染対策を講じた。</li> </ul>
職員の健康管理の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・新型コロナウイルスの感染が広まる状況においては、在宅勤務を取り入れ、職員の健康管理に努めた。</li> </ul>
欠員補充の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の欠員が生じることが確定した時点で、ホームページや様々な求人媒体を活用して人材確保に取り組んだ。また、採用されるまでの間、あんしんすこやかセンター間で職員の異動を行うなど、業務に支障がでないよう必要な人員を確保した。</li> </ul>
人材育成の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人で策定した「人材育成計画」に基づき、職員一人ひとりが達成可能な目標を設定し、年2回以上、統括担当課長とのヒアリング機会を設け、目標達成状況を確認しながら人材育成に取り組んだ。また、法人独自で企画、実施したあんしんすこやかセンター職員向け研修や関係機関が実施した研修を受講することで職員個々のスキル向上に取り組んだ。</li> <li>・法人内階層別研修に加え、6あんしんすこやかセンターと居宅介護支援事業所から選出された主任介護支援専門員等をメンバーとした研修運営検討会を開催し、年間研修プログラムを策定、実施した。</li> </ul>
人材定着の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度初めに管理者と職員が話し合いの目標を設定し、定期的に目標の達成度を確認する仕組みにより、職員のモチベーションの向上に努めた。また、所属長が定期的に事業所を巡回し、職員個々の意見や相談等を直接聴取するなど、風通しの良い職場環境となるよう努めた。また、管理職や係長・主任向けにメンタルヘルスに関する研修を実施し、職員の定着に努めた。</li> </ul>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(1)総合相談	<p>【目標】 相談援助職として専門的なニーズの把握と関係機関との連携により、ワンストップの拠点としてよりよい支援、制度、サービスにつなげる。</p> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者等のさまざまな相談については、毎朝のミーティングで相談者の主訴と職員のインタ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。コロナ禍による在宅勤務導入時等でも、日々の記録や連絡シートを活用し、出勤者を中心に緊急性の判断ができるようにするとともに、在宅勤務者への連絡・相談方法を整備し、継続的な支援が行えるようにする。</li> <li>・幅広い相談に対応するため、情報収集と整理、職員間の共有を行い、相談者への情報提供が円滑に行えるようにする。</li> <li>・地区担当者を中心に、日頃から民生委員や町会の方等と顔の見える関係を築き、アウトリーチから実態把握、適切な機関、制度、サービスにつなげるなど、地域でのゆるやかな見守りの力を相談支援につなげていく。</li> <li>・継続して支援する必要があるケースや健康上のリスクが高いケースについては、医療職も含めて多職種でチームを組み担当するなど対応力を強化する。</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総合相談支援	(2)地域包括支援ネットワーク構築	<p>【目標】 地域住民が気軽に立ち寄れる場を関係機関とともにひろげ、地域住民と協働して地域包括支援ネットワークの構築を推進する。</p> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(仮称)青空カフェを新たに月1回程度ふれあいひろばで開催し、コロナ禍でも持続的に地域の人が立ち寄り、気軽に相談できる場を持つ。実施にあたっては認知症の方を介護している方が気軽に話せる会や町会、学生ボランティアにも活躍していただけるよう関係機関と連携していく。</li> <li>・社会福祉協議会と共同で「はじめてのスマホ教室」を開催する。情報難民になりやすい高齢者がスマートフォンを利用して情報を得、コロナ禍でもコミュニケーションを取り、病气や骨折をしてもネットスーパーで買い物ができるようになるなど暮らしに役立つスキルを獲得できる機会をつくる。</li> <li>・青空保健・相談室の機能①「生活と健康の相談場所」②「病气予防の学びの場」③「地域とつながれる場所」④「気軽にお茶のみ話をする場所」を高齢者、転入者、ケアラーなど多くの方に周知し、包括的な相談、出前相談所として活動を行う。</li> <li>・見守りネットワーク事業を三者連携で企画し、町会、民生委員、地区サポーター、障害・介護・医療等事業者、生活支援機関のネットワーク強化に努める。</li> </ul>
	(3)実態把握	<p>【目標】 550件以上の実態把握を行うとともに、新たな層への働きかけについて模索する。</p> <p>【取組予定】</p> <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>・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> <li>・65歳到達時に介護予防の必要性を伝える資料を情報提供するなど、健康寿命の延伸、セルフマネジメント力の強化につながる取り組みについて模索する。</li> </ul>
	(4)PR	<p>【目標】 広報紙やささまざまな事業をとおり、あんしんすこやかセンターのPRを行う。</p> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙を年3回発行し、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、地域情報を盛り込み紹介し、町会や関連事業者のみならず、地域のクリニックや薬局、スーパーマーケット、コンビニエンスストアに配布しあんしんすこやかセンターの周知としても活用する。</li> <li>・いきいき講座は、「フレイル予防」、「消費者被害」、「終のすみか」などをテーマに3回以上開催する。</li> <li>・戸外で行われる「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、高齢者や介護者が身近に相談できるしくみやあんしんすこやかセンターのPRに取り組む。</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>・年間相談件は6304件で、(昨年度6239件)であった。</li> <li>・区民、事業者、医療機関などからの多様な相談をワンストップサービスとしての役割を職員全員が認識し、適切な支援につなげられるようチームで取り組んだ。</li> <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った。</li> <li>・コロナ禍における対策として、相談窓口、職員間等のパーティションの設置、毎朝、来訪者ごとのアルコール消毒に加え、緊急事態宣言下等では出勤者を減らす、毎月社会的PCR検査などを受けるなどの感染予防策を講じた。在宅勤務者とは、連絡シートや随時電話連絡をとるなど、相談者の支援が途切れないよう取り組んだ。</li> </ul>
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍により訪問などの自粛が余儀なくされる中、民生委員との連携会議を地区毎に少人数に分け3回実施した。連携会議には社会福祉協議会、まちづくりセンターにも参加を呼びかけ、それぞれの役割理解、地区の課題などについても共有した。地区担当者とも気軽に相談できる関係づくりができ、実際に気になる方について担当者へ相談があるなど支援につながった。</li> <li>・円泉寺元気クラブなど実施している自主グループ活動には職員が毎回出向き、情報提供や相談対応ができるようし、休止しているグループなどには地区担当者が電話連絡するなどアウトリーチに努めた。</li> <li>・ふれあいひろば(戸外)の利点を生かし、コロナ禍でも感染対策を行い「青空・保健相談室」を年間8回開催した。</li> </ul>
継続的な支援を行った事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・なかなか支援につながらない方には電話訪問の継続や、緊急事態宣言解除時期に実態把握訪問を行うなどコロナ禍でも関係が途切れないように努めた。</li> <li>事例：70代男性、独居。認知機能の低下で頻りに窓口に来所される方について、生活や健康状態を把握しながら本人が不安に思っている健康などについて医療機関と連携し、受診同行するなど介護保険の申請、サービス利用まで支援した。本人の気持ちやペースを尊重しながら、生活、経済、住まいの問題など関係機関と連携しながら継続して支援している。</li> <li>90代女性、同居の家族が入院することになりひとり暮らしとなる。家事などは自分なりのペースで行えているが様々な手続きや体調不良等の際に支援が遅れないよう、あんしんすこやかセンターが民生委員などに見守りを依頼するなどして継続して支援している。</li> </ul>
3職種のチーム対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝のミーティングで3職種が専門的な見地から意見や助言を行い支援の方向性を検討するとともに、地区担当者の主、副を他職種とし、さまざまな視点から相互に助言しあえるようにした。</li> <li>・見守りケースや医療依存度の高いケースなどでは、医療職が他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。</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>・民生委員・児童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、「青空保健・相談室」を開催した。コロナ禍においても「青空保健・相談室」には区民の方68名(8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。また、いきいき講座と同時開催することでフレイル予防、生活不活発病防止などの学びと気軽に相談もできる場という時間を提供できた。</li> <li>・コロナ禍で一度に集まるリスクを考慮し、民生委員・児童委員を3つの地区に分け、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3者が一堂に会して、高齢者支援の実地や地区の困りごとについて話し合うなど地区課題の把握や地域包括支援のネットワークづくりに努めた。</li> <li>・コロナ禍でもオンラインで「あこみゆ太子堂」などの多職種連携会議を開催し、医療と介護、福祉の連携を継続的に持ち、ネットワークの構築に努めた。</li> </ul>
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度の実態把握訪問件数は、1090件(昨年度968件)であった。緊急事態宣言下では訪問を自粛しながら、必要な支援は感染対策をしながら短時間で訪問するなど状況把握と支援が遅れないようにした。</li> <li>・緊急事態宣言下では、訪問対象者リストで訪問した方や手紙で状況を把握した方、見守り対象者などのフォローを行った。</li> <li>・緊急事態宣言下などで積極的に訪問することができなかったため、手紙やフレイル予防のリーフレットなどをポストに投函し、その後電話するなどの工夫で実態を把握した。</li> </ul>
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙を年3回発行し、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、町会や関連事業者、地域のクリニックや薬局、スーパーマーケット、コンビニエンスストアに配布し、あんしんすこやかセンターの周知を行った。</li> <li>・茶沢通りに面したふれあいひろばで行う青空保健・相談室やいきいき講座などでは、のほりを立て、リーフレットやティッシュを街頭で配布するなど多様な世代の方にあんしんすこやかセンターをPRした。</li> <li>・いきいき講座では、区の掲示板や回覧板などで周知するなど多くの方にあんしんすこやかセンターを知っていただく機会とした。</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>【目標】虐待に関する普及啓発に取り組み、早めの気づきから、支援までを関係機関とともに迅速、適切に行う。</p> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <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を職員が計画的に受講し、所内で共有することで対応力を強化する。</li> <li>・区の高齢者虐待対策検討会に参画し、介護保険サービス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>・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>・ケアマネジャーや介護保険サービス事業者等が虐待の疑いを感じた際、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ケアマネジャー等との連携をはかる。</li> <li>・虐待ケース担当者は、毎朝の職員ミーティングでケースの経過などを報告し、適切な支援につながっているかの検討を行う。担当者不在でも迅速に他の職員が対応できるように情報の共有をはかる。</li> </ul>
	(2)成年後見	<p>【目標】成年後見、権利擁護の普及啓発に取り組み、必要と思われる方を見逃さず、支援につなげられるよう関係機関とともに取り組む。</p> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>・世田谷地域あんしんすこやかセンターの社会福祉士情報交換会において、成年後見制度利用に関する事例研究を行い、スキルアップを図る。</li> <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、地域のネットワーク等から早期発見し、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。</li> <li>・医療機関などから退院後の生活について相談があった際は、病状や介護体制に加え、生活管理全般についてもアセスメントし、判断能力の低下が疑われるケースについては、その精査や成年後見制度の必要性について検討し、申し立てがスムーズに行えるよう日頃から連携を図る。</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	<p>【目標】消費者被害の普及啓発に取り組み、未然防止がはかれるよう、住民や関係機関へのはたらきかけを継続する。</p> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区消費生活センターやふれあいボリス等と連携して、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消費者被害防止等に努める。</li> <li>・ケアマネジャーや訪問介護員など生活の変化に気づきやすい専門職に消費者被害の実際を広報するなど被害の未然防止に努める。</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	<p>【目標】地域の主任ケアマネジャー等とともに、ケアマネジメント力の向上、地区課題の把握、共有、課題解決に向けて取り組む。</p> <p>【取組予定】</p> <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」において、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、運営を継続して行う。今年度も新型コロナウイルス感染症の情勢を見ながら、昨年同様ZOOMを活用して研修等を行う予定である。</li> <li>・今年度も「医療連携」「事例研究」「地域課題の共有」を4つの柱として実践し、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する。</li> <li>・ケアマネジャーからの個別ケース相談は随時受け付け、課題の整理・ケアマネジメントへの反映の方法等をケアマネジャーとともに検討する。相談は主に対話形式で行い、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。また必要に応じてサービス担当者会議等への出席や同行訪問、ケアプランをともに検証しながら方針の共有や修正のための助言を行う。</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、地区の取り組みやケアマネジャー支援を活かす。</li> <li>・その人らしい自立支援ケアマネジメントに役立てていただけるよう、地域のインフォーマルサービスや社会資源等の情報を整理し窓口や研修会などで情報提供する。</li> <li>・ACPガイドブックを活用した意思決定支援を包括的継続的に行えるようスキルアップに努め、関係機関と共有し推進していく。</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	<p>【目標】ポスト健康寿命期をご本人らしく過ごせるよう、多様なプログラムを生かした介護予防事業に取り組む。</p> <p>【取組予定】</p> <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、ポスト健康寿命期の8～12年間、できる限りよりよく生きることを支援し、ご本人らしい介護予防に取り組む。</li> <li>・社会福祉協議会や町会・民生委員等の地域と協力し、居場所づくりや介護予防に不足する地域資源の開発、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>・訪問対象者リストとは別に65歳到達時などにあんしんすこやかセンターの周知や健康講座等の情報提供し、健康寿命を延ばす取り組みを推進する。</li> <li>・コロナ禍による自粛が続き、高齢者の心身機能の低下が地域課題として深刻になってきている。実態を把握し、要介護状態にならないよう、個別ニーズに適したケアマネジメントを行う。地域ケア会議を開催し、有効な地域資源が不足する場合は、オンラインを活用した取り組み等もできるよう地域団体と協働する。</li> </ul>
	(2)一般介護予防事業	<p>【目標】フレイル予防の普及啓発に取り組み、介護予防の重要性について働きかけ、住民主体の活動支援を行い、セルフマネジメント力の強化に努める。</p> <p>【取組予定】</p> <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>・コロナ禍でのフレイル予防に着目し、ふれあい広場を活用した誰でも参加できる運動や交流の場や体力測定会を実施し、居場所づくりの糸口を見つける。</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> </ul>

昨年度の取組実績	
虐待に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区主催の虐待対応研修を職員2名が受講した。都主催の「権利擁護実践研修(テーマ:セルフ・ネグレクトへの支援)」は開催中止となったが、書面資料を所内で共有し、理解を深めた。</li> <li>・所内ミーティングにおいて、虐待が疑われるケースについての対応マニュアルの確認を行った。</li> </ul>
虐待に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーなどには、コロナ禍によって家族間のストレスが高まり虐待に移行する恐れのあるケースがないかなど声かけを行うとともに、あんしんすこやかセンターが相談窓口であることなどパンフレットなども用いて普及啓発を行った。</li> <li>・コロナ禍で、民生委員・児童委員らとの情報共有の機会が少なかったため、虐待(セルフネグレクト含む)への気づきや通報についての普及啓発が行えなかった。</li> </ul>
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区内のケアマネジャーや介護保険事業者等多職種との連携を図り、特に、コロナ禍で同居家族らとの生活状況に変化のあったケースのモニタリングによる気づきを強化した。</li> </ul>
虐待に関する所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーや介護保険サービス事業者、関係機関から相談のあった虐待疑いケースについては、所内ミーティングで共有し、複数職員で事実確認や聞き取りを行い、区に報告した。虐待ケア会議に参加し、継続的に情報共有を行った。</li> </ul>
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・世田谷地域あんしんすこやかセンターの社会福祉士が、世田谷区成年後見センターの協力を得て、職員向けに成年後見制度に関する勉強会と事例検討を行った。複合的な課題を抱えるケースが多く、スキルアップの機会となった。</li> <li>・権利擁護をテーマにした研修に職員1名が参加し、内容を所内で共有しスキルアップに努めた。</li> </ul>
成年後見に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で、地域住民らとの情報共有の機会が少なく、認知機能低下による権利擁護の必要性や後見制度の普及啓発が行えなかった。</li> <li>・窓口においては、入院・入所を機に成年後見制度の利用が必要になる方の相談が多く、成年後見センターと協働して説明し、利用促進を図った。</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>・夫婦ともに認知機能低下が進行し、日常生活に支障が生じ、体調を崩し入院になったケースを支援した。</li> <li>・金銭管理等を担っていた同居家族が長期入院したことで、認知機能が低下した高齢者が独居となり、権利擁護が必要になったケースを支援した。</li> <li>・事例:80代夫婦。入院をきっかけに親族がこれからの住まいを探すなどの支援をしようとするも、認知機能が低下していた二人の資産の把握ができなかった。高齢の親族が成年後見制度を利用できるよう、制度の概要を説明し、成年後見センターにつないだ。</li> </ul>
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区及び都消費生活センターによる資料を活用し、被害を未然に防止する対応について、所内ミーティングで検討した。</li> </ul>
消費者被害に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主グループ活動の場を訪問し、警察と連携して、悪質商法や振り込め詐欺被害防止の呼びかけやチラシを配布し、実際に発生した事例を明示して注意喚起を行った。コロナ禍のため、サロンやミニデイ、高齢者クラブでの啓発活動は行えなかった。</li> <li>・町会等にも配布する広報紙に消費者被害の実例などを紹介し、地域で犯罪の未然防止、見守りができるように努めた。</li> </ul>
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要介護のひとり暮らし高齢者が不審電話に対応し、金銭搾取される事案が発生した。ケアマネジャーおよび家族からの通報を受け、警察・区と連携し、再犯被害防止の対応を行った。</li> <li>・認知機能が低下した高齢者が内容を理解せずに自らの判断で行った契約について、区消費生活センターと弁護士に繋ぎ、解除することができた。</li> </ul>
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・独居・認知症・虐待・サービス拒否等様々な支援困難ケースへの対応を検討し、担当ケアマネジャー自身の負担緩和ができるよう個別相談に応じた。</li> <li>・ケア会議Bの開催で課題整理や役割分担を行い、ケアマネジャーが抱える悩みや対応の困難性を確認しながらチームで支援する方向性を導いた。</li> <li>・研修等の開催の都度、アンケートによるニーズ把握を行った。</li> </ul>
ケアマネジャー支援の取組	<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」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・運営を行った。</li> <li>令和2年度実績:多職種連携会議:1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6回開催</li> <li>また、各種研修等の準備・振り返りを行うため、開催に至るまで毎月一回は打ち合わせを実施し、地区のケアマネジャー支援を行った。併せて、企画運営に関わる主任ケアマネジャーにおいても、地域の中でどのような役割を持ち、活動に活かすかを実践できる場となっている。</li> <li>・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おこなった。また、研修等にて、ケアマネジャーへの医療的助言を行った。</li> </ul>
社会資源の把握・情報提供の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インフォーマルサービス、見守り、権利擁護、消費者被害等に関する資料を、必要に応じて情報提供できるよう常時整備し、追加・更新している。</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>・基本チェックリストを活用した生活状況の把握を行い、病歴や機能低下についてだけでなく、住環境や家族関係、社会交流等についてもアセスメントしたうえで、本人の意向を尊重し、多職種による多角的な視点から、適切な地域資源の提案ができるよう心がけた。</li> <li>・コロナ禍では、いきいき体操のチラシやラジオ体操などの時間を情報提供したり、介護予防手帳を用いて運動、栄養・口腔の重要性を伝えるなど、セルフマネジメント力が向上できるよう働きかけた。</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1件開催した。「長く就労経験があり経済的にも自立した生活を続けてきた独居者が、高齢による身体および認知機能低下を受容し、必要な支援を前向きに受け入れることによって、より社会性のある生活が続けられるにはどうアプローチすればよいか。必要な地域資源は何か。」をテーマに多職種で検討した。</li> </ul>
再委託先への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託しているケースについては、介護予防サービス計画等の確認やサービス担当者会議への出席をとおして状況把握を行った。コロナ禍で、訪問などが困難な時期においては、毎月のモニタリング報告時などにコロナ禍による変化などを聞き取り、必要な支援が不足していないかなど担当のケアマネジャーを支援した。</li> </ul>
フレイル予防の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸外でいきいき講座(運動や栄養などの講話)を4回実施し、フレイル予防の普及啓発を行った。</li> <li>・リスト訪問や見守り対象者に対して、フレイル予防のリーフレットを適時届けるなど、自宅でも、一人でも取り組めることなどについて情報提供を行った。</li> <li>・窓口などで基本チェックリストを積極的に行い、介護予防手帳やせたがや健康長寿ガイドブックなどを用いてフレイル予防の重要性や具体的な支援プログラムを情報提供した。</li> </ul>
介護予防の対象者把握の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・85歳以上のリスト訪問、窓口での相談対応時、青空保健・相談室の相談で把握した。</li> <li>・いきいき講座や青空保健・相談室、窓口などで基本チェックリストを実施し、介護予防事業や社会資源など適切な支援につながるよう取り組んだ。</li> </ul>
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主グループ活動は、コロナ禍により自粛が続く、やむなく廃止2件があった。継続のグループでは講師派遣の中止があり、地区担当職員や保健師・看護師が出向き体操リーフレットを利用し介護予防の普及・啓発、健康相談を行った。交流の場がなくなったことによる閉じこもりや機能低下を予防するため、三者で協力して地区通信を届け、活動再開に向けての提案や情報発信を行った。</li> </ul>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【目標】 認知症ケアの普及啓発に取り組み、認知症の方の意思と権利が尊重され自分らしく生きる希望を持てるよう、多様なプログラムを活用し取り組む。</p> <p>【取組予定】 ・地区型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。 ・総合相談などから、認知症の初期段階や支援につながっていない方など5件を抽出し初期集中支援チーム事業につなげる。 ・認知症ケア推進のための地区のネットワークづくりの一貫として青空保健・相談室に加え、青空カフェを月1回程度ひろばで開催する。 ・オンラインでの世田谷版認知症サポーター養成講座を開催するなど、オンラインの方が参加しやすい新たな層へ認知症の理解や社会でも生きるパートナーとしての考え方について普及啓発を目指す。 ・認知症になってからも希望を持って社会の実現のために、未来の支え手であり柔軟な発想のある若者に理解してもらい取り組みも重要と考え、地域を担っていく世田谷版認知症サポーター養成講座などを開催できないか模索する。 ・厚生労働省「認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン」のプロセスを大事に支援を行い、認知症の本人が意思を表明し、尊重されるよう相談対応、予防ケアマネジメントを行う。</p>
7 あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>【目標】 見守り対象者の把握と継続的な見守り・支援を関係機関とともに行う。</p> <p>【取組予定】 ・実態把握や関係機関からの相談などで把握した見守り対象者については、見守りフォローリストを作成し、担当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。 ・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。 ・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。 ・災害時なども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。</p>
8 在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>【目標】 地域にある病院・クリニック等と福祉関係者との連携が深められ、切れ目のない医療・介護体制の構築に取り組む。</p> <p>【取組予定】 ・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 180人/年見込みとする。 ・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」2回/事例研究会 2回等を開催する。 ・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。 ・地域の医療機関やケアマネジャーそれぞれに効果的で負担の少ない情報共有の方法や、医療・介護の連携シートの活用について検討するなど地域包括ケアシステムの推進と医療と介護の連携強化に取り組む。 ・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、区民へ特定検診やすこやか歯科健診・口腔ケアの重要性の周知を行う。 ・コロナ禍のもと、リモートで東邦大学大橋病院と医療連携の取り組みを継続実施する。今年度は、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、退院支援やACP等をテーマにコロナ禍での連携力の向上を目指した研修会を開催する予定である。</p>
9 地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>【目標】 地区の課題を共有する場をとおして、地域資源の開発や支援ネットワークの強化につながるよう取り組む。</p> <p>【取組予定】 ・住民やケアマネジャーなどから寄せられる相談などから、地区の課題抽出につながる事例を3事例以上選定し、地域ケア会議Bとして関係機関と解決に向けて検討する。地区課題については数年の実績を可視化し職員全員で課題の共有と対策について協議する場を持つ。 ・地域ケア会議Bでは、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つなげている。事例に関与している住民の負担軽減・ケアマネジャーと多機関との連携強化のため、1事例のモニタリングや検討を複数回実施し状況の共有に配慮する。</p> <p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)	(1) 身近な地区における相談支援の充実	<p>【目標】 暮らしの中での身近な困りごとが気軽に相談でき、解決に向けて取り組めるよう関係機関と連携し取り組む。</p> <p>【取組予定】 ・高齢者以外の相談に対しても適切な支援につなげられるよう、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。 ・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。 ・高齢者の相談から把握したケアラーが抱える問題にも着目し、家族全体をアセスメントし支援していく。 ・世田谷区特有の出産年齢の高齢化によるダブルケアや周囲に介護・子育ての両方の経験者が少なくどこに相談したらよいかわからない方に対して、包括的に相談支援を行い必要時適切な窓口につなげられるような態勢を築く。 ・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。</p>
	(2) 参加と協働による地域づくりの推進	<p>【目標】 地区アセスメントの結果や地区の課題を三者で共有し、関係機関や地域住民と協働して地域づくりに取り組む。</p> <p>【取組予定】 ・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PRIに努める。コロナ禍で活動を休止している団体もあるため再開時の感染対策の助言など活動が継続できるよう支援する。 ・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の企画・実施するなど地域づくりに取り組む。 ・コロナ禍でもまちの人が気軽に立ち寄り、さまざまな世代の方が交流できるような(仮称)青空カフェを、ふれあいひろば(戸外)で開催する。開催にあたっては、青空保健・相談室の実績を踏まえ、社会福祉協議会、まちづくりセンター、世田谷ボランティア協会などと協働で行う。</p>

昨年度の取組実績	
もの忘れ相談を行うに当たり心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区型もの忘れチェック相談会により、近医を知ってもらい医療に繋げる有益な機会となった。また事業を利用したのち、あんしんすこやかセンターのフォローを継続できた。もの忘れ相談につながる方は認知症にはなりたくないという気持ちを持っている方も多く、気持ちに配慮した相談の場になるよう心掛けた。緊張感なく相談できるよう待ち時間に雑談をしリラックスできる雰囲気づくりに努めた。</li> <li>・認知症すこやかパートナーを中心に認知症初期集中支援事業に4件取り組んだ。各種事業の進捗、つながりを報告するなど全職員が早期対応・早期支援の重要性を理解し、支援のきっかけを逃さないようにした。</li> </ul>
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区内の認知症カフェ「さんちやカフェ」「月のはなかふえ」の活動がコロナ禍で開催がなく、ネットワーク強化の活動ができなかった。年度途中からオンラインで開催された「さんこみゆ」については、窓口で開催内容を情報提供するなど地区のネットワークづくりに努めた。</li> </ul>
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・世田谷サービス公社職員対象の認知症サポーター養成講座を実施した。</li> <li>・窓口でのもの忘れ相談時、認知症あんしんガイドブックを活用し、認知症への理解が深まるよう説明した。</li> <li>・相談対応にあたっては、認知症の方の意思と権利の尊重、本人の強みを見落とさない支援など認知症ケアの普及啓発に取り組んだ。</li> </ul>
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実態把握訪問リスト、民生・児童委員、町会、集合住宅の管理人や商店、薬局、金融機関等の見守りネットワークにより対象者の情報を把握し、訪問のうえ、アセスメントを行った。所内ミーティングで情報共有し、必要な関係機関と連携し、継続的に見守り支援を行った。</li> </ul>
見守りフォローリストの管理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急事態宣言下の時期を除き、毎月1回所内ミーティングで状況を共有し、見守りフォローリストを更新した。緊急時や災害時の対応方法についてリストで確認できるようPCシステムと紙媒体両方で管理した。</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>・近隣の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は継続的に研修会を開催するなど、病院ソーシャルワーカーやクリニック医師、ケアマネジャー等との連携に取り組んでいる。</li> <li>・コロナ禍で区民へ積極的な在宅療養相談窓口の啓発は行えなかった。在宅療養資源マップを活用した医療機関情報の提供や区民・事業者のニーズに沿った在宅療養相談支援を行った。</li> </ul>
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍にて事業者交流会(情報交換会)をオンライン開催し、保健福祉課・地区連携医・地域医師・ケアマネジャー・介護保険サービス事業者とコロナ禍における保健所機能や診療の実際、対応における困り事を情報共有した。</li> <li>・区民向け講演会を1回開催し、地域住民10名が参加し地区連携医よりコロナ禍での感染予防のポイントをわかりやすくお話いただいた。</li> </ul>
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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心不全について情報共有・連携を考える研修会をオンライン開催した。周知にMCSを活用したところ地域医師の参加につながり、地域のケアマネジャー・訪問看護ステーションも参加するオンライン研修会に繋がった。周辺病院や地域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た。コロナ禍で口腔ケアチェックシートは活用できなかった。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「独自の判断で治療・サービス拒否をする独居男性」、「困りごとを伝えられない、複合的な課題を抱える家族」、「透析患者の治療継続の方針」等、それぞれの意思決定支援について、様々な関係機関が専門の見地から意見を述べた。当事者の行動・言動の背景、またそこから引き出される課題を検証することでアセスメントの深化がなされた。ケアマネジャーの抱える困難性も踏まえ、チームケアの関りを方針に位置づけることができた。3事例共通してACPが盛り込まれ、被支援者と地区・地域をつなぐ上で課題となる事項の把握・共有ができた(全3回)。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメントに記載してください。</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・世田谷自立支援協議会の研修や、東京都や世田谷区の障害、精神保健領域の研修に複数名受講し、情報を共有し対応力を強化した。</li> <li>・必置な3職種に加え医療職を複数名、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検討、支援を行った。</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を活用した。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、自己評価シートの作成に取り組んだ。また、法人内6あんしんすこやかセンターの保健師・看護師が中心となり、感染対策マニュアルを作成し、感染対策を徹底した。</li> <li>・各職員が自己研鑽として受講した研修・勉強会などについても所内で情報提供するなど、職場全体で多様な福祉の相談に対応できるようスキルアップに取り組んだ。</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>・8050世帯などでは、区の障害支援担当やぼーとせたがやと、生活困窮を抱えた方の相談では生活支援課やぶらっとホーム世田谷などと連携し支援した。</li> <li>・コロナ禍で世田谷ボランティア協会が呼び掛けた「おはがきプロジェクト」に協力し、ボランティアが書いた手紙を高齢者に届けるなど多世代で互いに支えあふ風土づくりに取り組んだ。</li> </ul>
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・三者連携で話し合い企画・実施する見守りネットワーク会議については、コロナ禍により開催の可否が不安定であったため、「コロナに立ち向かう太子堂」をテーマに区民や関係機関に事前にアンケートを実施した。当日緊急事態宣言下で開催はできなかったがアンケートの集計結果と、活動の報告を関係機関へ配布し、コロナ禍におけるそれぞれの立場での課題や制限下においてもさまざまな取り組みや工夫があったことなどを共有した。</li> <li>・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。</li> <li>・例年春に開催している「太子堂ふれあいフェア」がコロナ禍で開催できなかった。青空保健・相談室には、社会福祉協議会だけでなく、まちづくりセンターの方にも立ち寄っていただくなど三者も含めてまちの方との交流の場となった。</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>目標：健全な管理運営を行う。</p> <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、法人運営会議(法人施設長、統括責任者、法人内の各部署管理者、主任が出席)を行い、事業実績、運営状況を報告、現状の課題を明確にし、法人全体で解決策を検討、取り組みをする。</li> <li>法人管理部にあんしんすこやかセンター統括管理者を置き、毎月、事業運営状況を確認、業務の支障となっていることはないか相談できる体制をとる。</li> </ul> <p>【事務処理を能率的・正確に行うための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法人総務部において、介護保険請求業務や再委託居宅介護支援事業所への書類作成、委託料に関する事務、実績報告等の事務処理を統括し、現場職員の負担軽減を図る。</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、朝の申し送りで申請内容、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、公平中立性を保ち対応する。</p> <p>【公正・中立性に配慮した対応】</p> <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、相談者、利用者が選択できるようにする。また、利用者が選択することが難しい場合は、生活状況や身体状況、生活歴等を聞き取り、相談者が選択できるよう支援する。</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育成・研修センターが公表している研修受講事業所一覧等を確認し、介護サービス事業者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>口頭での説明だけでなく、各事業者のパンフレットやホームページ等を活用し、相談者や利用者が地区で活動する事業者の特色を目で見てわかるようにする。</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。相談者や利用者施設等の見学や体験を勧め、自ら判断、決定できるように相談に応じる。</li> </ul> <p>【公正・中立性のチェック方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>情報提供した事業者を記録し、あんしんすこやかセンター職員間で共有し、偏りがないようにする。</li> <li>法人内あんしんすこやかセンターで情報共有し、選択肢を広げられるよう情報収集する。</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、情報漏洩の防止を図る。</p> <p>【個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>環境面において、事務所のレイアウト変更を行う。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>パソコンの画面が外側から個人情報が特定されないよう、離席する時は初期画面に切り替える。</li> <li>法人で職員向けに個人情報保護、電子データ管理について、研修を行う。</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>毎日、職員退勤時は、個人情報に関する書類等は全て鍵がかかかる保管庫へ収納し、洩れなく行えているか、チェックシートへ記録を残す。</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画面で伝え、管理体制の届出を義務付ける。</li> </ul>
	(4) 接遇・苦情対応	<p>目標：相手の立場を考えた行動を心掛ける。</p> <p>【接遇向上のための取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法人接遇マニュアルを職員間で共有し、実行する。</li> <li>接遇に関する法人内、外部研修を受ける。</li> </ul> <p>【苦情に対する再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事故、苦情に繋がりがかねないヒヤリハットは、毎月、職員会議で共有し、防止策を話し合い速やかに実行する。</li> <li>苦情があった場合は、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。法人内あんしんすこやかセンターで情報共有し、質の向上を図る。</li> <li>管理者、法人より区へ苦情内容、対応経過、改善策を速やかに報告する。</li> <li>法人苦情対応委員へ報告、改善に向けた取組を行い、定期的に経過報告を行う。</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> <p>【災害時対応の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年1回、発災時対応訓練、マニュアル研修を行う。</li> <li>見守りフォローリスト、介護予防支援・介護予防ケアマネジメント利用者リストを毎月更新し、災害時に活用できるよう整備する。</li> <li>毎月、災害時伝言ダイヤル(171)、災害用メール訓練を実施する。</li> <li>年1回若林複合施設で災害時対応訓練を三者連携で実施する。</li> <li>参加可能な町会の防災訓練や避難所運営訓練が開催される場合は、地域住民と一緒に訓練を行う。</li> </ul> <p>【緊急時対応の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法人マニュアルをもとに、現在の情勢に合わせたあんしんすこやかセンターBCPを作成、更新する。</li> <li>災害時等の非常事態が発生した時は速やかに職員体制を整えるよう努めるとともに、法人内あんしんすこやかセンター間で応援体制を組む。</li> <li>緊急時対応マニュアルを全職員で確認、情報共有する。</li> <li>非常時に持ち出せるよう訪問セットを作り、緊急時に活用する。</li> </ul> <p>【感染症対策の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員はマスク着用、手指消毒を徹底する。訪問時にも消毒グッズを携帯し、常に清潔なものを着用する。</li> <li>毎日午前、午後、センター内の備品消毒をする。来所対応を終えた後は、必ず、周囲を消毒する。</li> <li>窓口、相談室には手指消毒アルコールを置く。</li> <li>法人感染症委員会にて、マニュアルの確認、感染症研修、リスク管理を行う。勤務内外問わず、対応策を情報共有する。</li> <li>最新の情報を対策に反映できるよう、法人内で情報共有する。医療職にて衛生用品を管理し、必要物品を法人内で確保できるように毎週報告、随時連携をとる。</li> <li>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、人員確保、業務の支障を最小限に抑える。</li> </ul> <p>【職員の健康管理の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎日、出勤職員は検温をする。</li> <li>全職員の健康診断、ストレスチェックを実施し、健康管理に努める。</li> <li>全職員、新型コロナウイルス感染症については概ね月1回PCR検査を受け、予防接種をできるよう体制をとる。インフルエンザなど他の感染症についても適宜検査や予防接種を受ける。</li> </ul> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> <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、感染症対応と災害時のあんしんすこやかセンター医療職の役割・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。(年4回)</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>法人があんしんすこやかセンターの運営状況を把握するための取組:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、法人運営会議に管理者が出席し、業務実績や運営状況を報告し、課題を明確にした。また、解決策を検討し、翌月には改善できるよう話し合った。</li> <li>・法人管理部にあんしんすこやかセンター統括管理者を置き、毎月、事業運営状況を確認し、業務の支障となっていることはないか相談できる体制をとった。</li> <li>・あんしんすこやかセンター運営にあたり、困り事や課題が見られたときは、法人統括管理者から施設長へ報告、相談できる体制をとった。</li> </ul> <p>事業計画作成にあたっての法人の関与について:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人総括会議にて、事業の取り組み、運営状況の評価を行い、事業計画の作成を行った。</li> <li>・常時、事業運営について、職員、管理者、法人統括管理者、施設長と相談できる体制をとった。</li> <li>・法人内あんしんすこやかセンター統括管理者が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いか相談し改善を図った。</li> </ul>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<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>・法人総務部において、介護保険請求業務や再委託居宅介護支援事業所への書類作成、委託料に関する事務、実績報告等の事務処理を統括し、現場職員の負担軽減を図った。</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>・介護保険事務マニュアル、保健福祉サービスマニュアルを所内会議で確認・共有し、必要に応じて独自で事務処理の手順等を作成することで、正確な事務処理を行うよう努めた。</li> <li>・介護保険、保健福祉サービスの申請書類は複数の職員で入力・記入内容の確認を行い、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・中立性に配慮した対応	<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、相談者、利用者が選択できるようにした。また、利用者が選択することが難しい場合は、生活状況や身体状況、生活歴等を聞き取り、相談者が選択できるよう支援した。</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育成・研修センターが公表している研修受講事業所一覧等を確認し、介護保険サービス事業者についての客観的な評価も参考にしながら情報提供した。</li> <li>・各介護保険サービス事業者のパンフレットやホームページ、FAX等で届いた情報を活用し、最新の情報を提供できるようにした。施設の見学や体験を勧め、利用者や相談者が自ら判断、決定できるように相談に応じた。</li> </ul>
公正・中立性のチェック方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所内会議において、介護保険サービス事業者の特性や専門職の人数など、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>・情報提供した介護保険サービス事業者を記録し、あんしんすこやかセンター職員間で共有し、偏りがないようにした。</li> <li>・法人内あんしんすこやかセンターで情報共有し、選択肢を広げられるよう情報収集した。</li> </ul>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<ul style="list-style-type: none"> <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、署名をいただいた。</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収納した。</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は触れる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>
接遇向上のための取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度から相談時、飛沫防止シートやマスク越しで話す機会が増え、相手に伝える工夫を要したが、上手く伝わらない場面もあり苦労した。</li> <li>・聞こえにくい方へは、集音マイクを使用したり、筆談で相談に応じた。</li> <li>・管理者をはじめ職員は苦情対応接遇向上のための研修を受講し、全職員へ伝達研修を行った。</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するとともに、研修を行った。</li> <li>・苦情を受けた時は速やかに管理者、法人及び区へ報告するとともに、統括管理者及び法人施設長と対応について協議することで、再発防止に努めた。</li> <li>・毎月、職員会議の際に、事故やひやりハットに関する報告を行い、全職員で共有し、再発防止策を検討した。</li> <li>・法人全体で第三者委員会を開き、事故・苦情報告を行った。その場で、意見や助言、要望を頂き、改善や再発防止に繋がった。</li> </ul>
災害時対応の取組	<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し、年1回非常用物品の確認と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> <li>・見守りフォローリスト、介護予防支援・介護予防マネジメント利用者リストを災害時に活用できるよう整備した。</li> </ul>
緊急時対応の取組	<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>・若林複合施設移転後は、まちづくりセンターと緊急時の対応について確認、共有した。</li> <li>・昨年度は、訪問時の事故等の発生は無かった。</li> </ul>
感染症対策の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症に対するPCR検査を行った。今後も世田谷区の社会的検査を概ね月1回定期的に行う予定である。</li> <li>・法人内で備品の補充、整備を行い、定期的に連絡・報告し、緊急事態に備えた。</li> </ul>
職員の健康管理の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員が健康診断及びストレスチェックを受け、健康管理に努めた。</li> <li>・日頃から、メンタル面での変化や心配な職員がみられる時は、管理者より法人統括管理者、施設長へ報告し、随時、面談を行った。また、状況が悪化しないように、職場環境の改善を図った。</li> <li>・インフルエンザ予防接種を受け、予防に努めた。</li> <li>・全職員、新型コロナウイルスのPCR検査を行った。今後も社会的検査を定期的に行う予定である。</li> </ul>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
1 運営管理	(6) 職員体制	<p>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> <p>【欠員補充の方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法人内異動、または、有資格者の求人募集を行う。</li> <li>法人は業務に関連する資格取得に伴う、研修時間の保障、研修費用を補助する。</li> </ul> <p>【人材育成の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法人人材育成計画をもとに、法人内外の研修を受講し、人材育成を図る。</li> <li>新入職員は、法人内の介護保険サービス事業所で現場実習し、法人職員の一員としての意識を持つ。</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い、お互いの情報を交換し業務に活かす。</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>毎日朝礼、月2回所内会議にて、情報共有、相談業務の確認を行う。</li> </ul> <p>【人材定着の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>世田谷地域あんしんすこやかセンター合同で、入職年数別交流会(年1回)、管理者会(年3回)、職種ごとの連絡会(各年1回以上)を開催し、地域として人材定着に取り組む。</li> <li>法人のハラスメント規定を改訂し、職員の処遇改善や職場環境の改善に向けた取り組みを行う。</li> </ul>
	(1) 総合相談	<p>目標：福祉の相談窓口として住民が相談しやすい環境を整える</p> <p>【総合相談窓口を行う上で心掛けること】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>どのような相談に対しても丁寧な対応を心がける。主訴を的確に捉え、適切な支援につなげられるようインテークやアセスメント力の向上を目指す。</li> <li>接遇やマナー向上に関する研修を職員全員が受講し、相談者が安心して相談できる窓口対応を行う。</li> <li>必要な情報をタイムリーに提供できるように、地区内の社会資源や関連分野のサービスの情報を整理し、保健福祉サービスや各種制度については職員全員でマニュアルの確認、勉強会を行う。</li> </ul> <p>【アウトリーチの実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>社会福祉協議会若林地区担当と共催している「若林複合施設にいらっしゃいませんか？」を継続し気軽に相談できる機会をつくる。</li> <li>担当区域内のマンション、都営住宅、高齢者住宅をまわりあんしんすこやかセンターのチラシの掲示、配布等で相談窓口があることを周知し、依頼があれば住民の相談会などを行う。</li> <li>商店会のイベントに参加し、相談コーナーを設ける。</li> </ul> <p>【継続的な支援の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>的確な情報の提供や適切に継続支援を行えるよう相談受付票や経過記録を用いて、朝夕の申し送りを行い、職員同士でケースの情報を共有する。</li> <li>関係機関と連携が必要なケースは相談受付シート等を用いて情報伝達・共有を行う。</li> <li>複合的な課題を抱えた世帯に対し、早期から関係機関と連携を取り、対応方針を決めて役割分担を行っていく。</li> </ul> <p>【3職種チーム対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>多様化する相談に対し、3職種が配置されていることを踏まえ複数の職員で相談対応を行う。</li> </ul>
2 総合相談支援	(2) 地域包括支援ネットワーク構築	<p>目標：支援が必要な世帯が適切な支援につながり、地域で見守るネットワークを構築する</p> <p>【地域包括支援ネットワークづくりの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各丁目の民生委員と年1回情報交換会を開催する。民生委員・児童委員協議会に出席し、あんしんすこやかセンターの取り組みや各種情報提供を行う。</li> <li>町会の定例会に参加し、相談窓口の周知や見守りの依頼を行う。</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開催方法を検討して年1回開催する。</li> <li>定期的に地区内の医療機関、薬局をまわり、あんしんすこやかセンターの事業の周知を行う。</li> </ul>
	(3) 実態把握	<p>目標：支援が必要な高齢者と、地域で活躍できる高齢者の把握に努める</p> <p>【実態把握訪問の工夫】</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)電話や来所による相談及び医療機関や民生委員、地区住民等からの情報提供のほか、75歳から80歳のサービス未受給者を対象として年間715件以上の実態把握訪問を目指す。元気高齢者は地域人材としても活躍していただけるように案内ちらしを作成して配布する。新型コロナウイルス感染症対策として資料のポスティング、電話、訪問を適宜使い分けて高齢者や家族とあんしんすこやかセンターとの相談が効果的かつ安全に行う。</li> </ul>
	(4) PR	<p>目標：若林複合施設へ移転して区民が利用しやすい施設になったことを周知する</p> <p>【PRの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>広報紙「若林あんすこレター」を年4回発行し、公共機関や医療機関、薬局、商店等への個別配布、町会回覧板での配布及び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。移転したことを踏まえ、若林1、2丁目、三軒茶屋2丁目エリアを集中的に回る</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業務や活動等をブログで紹介する。</li> <li>社会福祉協議会若林地区担当と共催している「若林複合施設にいらっしゃいませんか？」を継続し、あんしんすこやかセンターの場所と相談場所としての役割を周知する。</li> <li>活動しているミニデイ、サロン等、高齢者が集まる場へ、感染症流行の状況を踏まえ、感染対策をとった上でPRIに向く。</li> <li>地区の商店会のイベントに出店し、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> </ul>

昨年度の取組実績	
欠員補充の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年、法人内事業所にて、福祉系大学、専門学校などの資格(社会福祉士、ケアマネジャー、医療職等)取得のための現場実習生を受け入れ、卒業後、就職先として選択できるよう後方支援した。</li> <li>・毎年、法人内の有資格者へ意向調査を行い、異動等により配置できるように体制を整えた。</li> <li>・法人内掲示板、ホームページ、福祉人材センター、ナースバンク、ハローワーク等へ登録し、欠員が生じた時に活用できるように準備した。</li> <li>・昨年度は欠員がでなかった。</li> </ul>
人材育成の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人内で資格取得に向けた研修費の助成や研修日の保証を行い、計画的に人材育成に取り組んだ。</li> <li>・法人内あんしんすこやかセンターに、管理者及び副管理者を配置し、組織全体を見ることができるよう研修等へ参加し、人材育成を行った。</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>・年1回職員と管理者とで個別面談を行い、自己評価及び業務進捗状況を確認の上、目標を設定し、定期的に達成度を確認した。</li> <li>・入職1～2年の職員へは、随時、統括管理者や法人施設長と面談し、法人職員として人材定着が図れるように相談体制をとった。</li> <li>・毎月、法人運営会議において、施設長や統括管理者、各事業所の管理者で業務内容や職員の近況報告を行い、課題を把握した。法人全体で管理者の負担軽減が図れるようフォロー体制をとった。</li> </ul>
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談窓口は職員2名体制とし、できるだけ相談対応が可能な環境を整えた。</li> <li>・相談者の主訴や気持ちを適切に聴き取るために、相談受付票を活用した。また具体的にどのような支援ができるか、相談に来て良かったと思っていただけの情報の提供を心がけた。</li> <li>・関係機関につなぐ場合も窓口で一緒に電話をかけたり、つながった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。</li> <li>・相談内容については、朝夕の申し送りでも共有し、継続的な支援を行った。</li> <li>・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回開催し、相談業務に役立つ知識と情報を共有した。</li> </ul>
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区内にある高齢者住宅の生活協力員やマンションの自治会役員等を訪問したり、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や町会の定例会に出向いて情報提供や相談対応を行った。</li> <li>・若林複合施設に移転したことを受け、三軒茶屋地区の商店会を重点的に回り、気になる方などの情報を得た。</li> </ul>
継続的な支援を行った事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣住民から気になる方として相談があったひとり暮らしの女性。息子を亡くして気落ちしていたため、あんしんすこやかセンターが訪問し、見守り対象者に登録。見守りボランティアをマッチングした。ボランティアから認知機能の低下が見られると報告があがるようになったが、本人は介護サービスは不要との意向。認知症初期集中支援事業を利用し、介護保険の申請につながった。要介護の認定が出たため、ケアマネジャーにつながり、デイサービスの利用へとつながった。デイサービスが楽しいと元気に過ごしている。</li> </ul>
3職種チーム対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・複合的な課題を抱えたケースや緊急対応では複数の職種で対応した。</li> <li>・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。</li> <li>・出前講座やいきいき講座などでも複数の職種で役割分担しながら企画・実施することで安全かつ効果的に実施できた。</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>・商店会のイベント及び若林児童館まつり、若林地区関係団体交流会、民生委員と介護保険サービス事業者との情報交換会は新型コロナウイルス感染症の感染予防のため中止となった。</li> <li>・各丁目の民生委員と気になる方の情報交換と見守りの協力依頼のための地区包括ケア会議を開催した。</li> <li>・若林複合施設に移転したことを受け、三軒茶屋地区の商店会を重点的に回り、あんすこの周知を行い、気になる方の情報収集と見守り依頼を行った。</li> <li>・町会の定例会に参加し、幅広い年齢層の方々にあんすこの周知を行い、見守りを依頼した。町会関係者から気になる方の連絡を受けたり、認知症の方の徘徊対応をしていただいたりした。</li> </ul>
実態把握訪問の工夫	<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、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。</li> <li>・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。</li> <li>・コロナ禍のためポストイングも行ったが、訪問では会えなかった方から詳細な近況報告の返信や「お手紙をありがとう」との電話があるなどの効果が得られた。</li> </ul>
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙「若林あんすこレター」を年4回発行し、利用者への配布のほか、地域デイサービスでの配布、町会回覧板での配布、医療機関、薬局、商店等への個別配布を行った。</li> <li>・いきいき講座は年4回の開催予定であったが、3回実施し、1回が新型コロナウイルス感染症予防のため中止となった。</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したり、若林あんすこレターの掲載を行った。</li> <li>・若林複合施設に移転後、施設の紹介と福祉の相談窓口のPRのため、社会福祉協議会若林地区担当と「若林複合施設にいらっしゃいませんか?」というラジオ体操と手工芸等を行う企画を立ててラジオ体操連盟の地域住民とあんしんすこやかセンターボランティアの協力を得ながら月1回実施したが、新型コロナウイルス感染症予防のため休止となった。</li> </ul>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(1) 虐待	<p>目標：早期発見・早期対応につながる啓発を行う</p> <p>【虐待に関する職員のスキルアップの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・虐待ケースについては、3職種の見点や経験年数を踏まえ複数の職員で対応するようにして、各職員のスキルアップを図る。</li> </ul> <p>【虐待に関する普及啓発の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーや介護保険サービス事業者を対象として模擬虐待ケア会議を行う地区包括ケア会議を年1回開催し、虐待対応の流れを知ってもらうことで早期に相談通報してもらえるようにする。</li> <li>・民生委員・児童委員協議会で虐待防止のパンフレットを配布し、早期発見の協力を依頼する。</li> <li>・広報紙「若林あんすこレター」で年1回虐待防止の啓発記事を掲載する。</li> </ul> <p>【虐待に発展しそうなケースを把握するための取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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役割分担しながら必要な支援を行う。</li> <li>・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モニタリングを行う。</li> </ul> <p>【虐待に関する所内における情報共有の方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝夕の申し送りや所内会議で進捗状況を共有し、あんしんすこやかセンターの役割を確認して統一した対応ができるようにする。</li> </ul>
3権利擁護事業	(2) 成年後見	<p>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</p> <p>【成年後見に関する職員のスキルアップの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・世田谷区福祉人材育成・研修センターや成年後見センターが開催する研修を職員全員が受講し、制度の基本的な内容はどの職員でも案内できるようになることを目指す。</li> </ul> <p>【成年後見に関する普及啓発の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・若林地区の介護保険サービス事業者を対象とした「若林ケアマネジャーと多職種の会」で制度についての勉強会を年1回開催する。</li> <li>・広報紙「若林あんすこレター」で年1回啓発記事を掲載する。</li> </ul> <p>【成年後見制度などの支援の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・判断能力が低下し、制度の活用が必要と思われる高齢者に対し、保健福祉課、成年後見センターと連携して対応する。</li> </ul>
	(3) 消費者被害	<p>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</p> <p>【消費者被害に関する職員のスキルアップの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害に関する研修を受講し、研修内容を所内会議で共有し、職員全員が消費者被害を未然に防ぐスキルの向上を目指す。</li> </ul> <p>【消費者被害に関する普及啓発の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・消費生活センターの協力を得て広報紙「若林あんすこレター」で年1回啓発記事を掲載する。注意喚起が必要な情報はあんしんすこやかセンターのブログに掲載する。</li> </ul> <p>【消費者被害に関係機関と連携した対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</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：地域の主任ケアマネジャーと連携し、ケアマネジメント力の向上に取り組む</p> <p>【ケアマネジャーのニーズ把握の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャー来所時や電話相談時に近況や困りごとなどを聞き取る。「若林ケアマネジャーと多職種の会」での勉強会や事例検討会でニーズを把握する。地区内の居宅介護支援事業所を回り、ニーズ把握に努める。</li> </ul> <p>【ケアマネジャー支援の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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保健福祉課等関係部署と地域ケア会議を開催して支援する。</li> <li>・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の会」で勉強会を年2回、事例検討会を2回開催する。</li> </ul> <p>【社会資源の把握・情報提供の状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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MCS等を利用し、ケアマネジャーに発信する。</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>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</p> <p>【介護予防ケアマネジメントをすすめるにあたり心掛けること】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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等に基づき、専門職訪問や地域の資源を活用しながらケアマネジメントを実施していく。地域とつながりを持ち、本人らしい生活を送ることができるプランを本人と一緒に作り上げていく。</li> </ul> <p>【地域ケア会議Aの実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプラン作成者は地域ケア会議Aを開催し、自立支援を目指したケアマネジメントを実践できるように取り組む。</li> </ul> <p>【再委託先への支援状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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介護予防・自立支援についての視点を共有し、筋力アップ教室や専門職訪問など活用できるサービスや地域資源の情報提供を行う。</li> <li>・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への出席や同行訪問などの支援を行う。</li> </ul>
	(2) 一般介護予防事業	<p>目標：介護予防手帳等を活用して高齢者の介護予防事業への参加意欲を高める</p> <p>【フレイル予防の普及啓発の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者宅にポスティングを行う際は、フレイル予防のチラシを同封し、取り組みの啓発を行う。</li> <li>・はつらつ介護予防講座の参加者には介護予防手帳を配布し、体力測定等も活用して自主的な介護予防の取り組みを働きかける。</li> <li>・ミニデイ・サロン、自主グループ等を対象とした介護予防講座を感染症流行の状況を踏まえ、感染対策をとった上で適時開催していく。</li> </ul> <p>【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】</p> <p>【介護予防の対象者把握の取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年齢別対象者リストに基づく訪問、実態把握では基本チェックリストを実施し、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はつらつ介護予防講座、まるごと介護予防講座等介護予防事業への参加を呼びかける。</li> </ul> <p>【住民主体の活動への支援状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ミニデイ・サロン、自主グループ等から講話や情報提供等の依頼があった場合、感染対策をとった上で開催する。新型コロナウイルス感染症拡大のための活動休止しているグループに対し、社会福祉協議会若林地区担当と協力して再開に向けたサポートを行う。</li> </ul>

昨年度の取組実績	
虐待に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・世田谷区や東京都の研修を受講した。また、研修内容は所内会議で伝達し、共有した。</li> <li>・虐待が疑われる相談があった場合は、複数の職種・職員で状況の確認や対応方法、関係機関との連携について話し合いながら進めることでスキルアップに努めた。</li> </ul>
虐待に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・ケアマネジャーや介護保険サービス事業者を対象として虐待対応の流れを知ってもらい早期対応につなげるため、虐待ケア会議についての意見交換を行った。</li> <li>・広報紙「若林あんすこレター」で虐待啓発の記事を年1回掲載した。</li> </ul>
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝の申し送りや新規の相談について報告があった時には虐待に発展しそうな世帯かどうか3職種で確認した。</li> <li>・介護負担や経済的困窮など虐待に発展するリスク要因を抱えた気になるケースはケアマネジャーに引き継いだ後も様子を伺い、虐待が疑われる場合は保健福祉課と対応した。ケアマネジャーが相談しやすい関係づくりに努めた。</li> </ul>
虐待に関する所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝夕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。</li> </ul>
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職種を問わずあんしん事業や成年後見制度を学ぶ必要性を職員全員が認識し、研修を受講したり、関連資料の収集を行い、所内で共有した。</li> <li>・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成年後見制度に関する勉強会を年1回開催し、所内会議で内容を共有した。</li> <li>・あんしん事業や成年後見制度につなげる利用者の情報を所内で共有することを通じて制度の活用方法について学んだ。</li> </ul>
成年後見に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見センター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。</li> <li>・広報紙「若林あんすこレター」で年1回啓発記事を掲載した。</li> <li>・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。</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>・80代ひとり暮らしの女性。友人とともに来所され、認知機能低下の可能性が高いことから介護保険申請に至ったケース。当初、自宅に入ることには拒否があったが、訪問回数を重ねることで室内に入ることができた。その際に、大量の通販商品が未開封のまま積み重ねられており、振り込み用紙や請求書がテーブル上に散乱している状態であることが判明した。保健福祉課のケースワーカーと訪問し、消費者被害の恐れがあることから成年後見制度の利用に繋がった。</li> </ul>
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多重債務の研修会に参加し、内容については所内で共有した。</li> <li>・サロンや地域デイサービスで消費者被害防止の情報提供を行うにあたり、事前に被害の最新情報等について警察や消費生活センターのちらし、広報等で学んだ。</li> </ul>
消費者被害に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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った。</li> <li>・消費生活センターの協力を得て広報紙「若林あんすこレター」で年1回啓発記事を掲載した。注意喚起が必要な情報はあんしんすこやかセンターのブログに掲載した。</li> </ul>
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日中ひとり暮らしの80代高齢者。担当職員が訪問中に株などの営業電話がかかかってきており、本人に尋ねるとほとんどがなんらかのセールスの電話ですとのこと。自動通話録音機を世田谷区が貸し出していることを説明し、区報に掲載されていた情報を持って行って説明したところ機器設置となった。</li> </ul>
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャー来所時や電話相談時に近況や困りごとなどを聴き取るよう心掛けた。</li> <li>・「若林ケアマネジャーと多職種の会」での勉強会や事例検討会を主任ケアマネジャーと企画した。</li> <li>・日頃の困りごとや学びたい知識などケアマネジャーのニーズについて主任ケアマネジャーと意見交換を行ってテーマを決めた。</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、事例検討会を年2回、疾患等の勉強会を年2回、医療と介護のネットワークづくりの会を年2回実施した。</li> <li>・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Bが必要と思われるケースについては開催を支援した。</li> <li>・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。</li> </ul>
社会資源の把握・情報提供の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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した。</li> <li>・これまで把握していた社会資源をマップに落とし込んだり、一覧表を作成するなど相談時に対応できるように整備した。</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>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・地域デイサービスやサロン、散歩の自主グループなど地域の社会資源につながることを心掛けた。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。開催前に所内で事例検討を行い、検討ポイントを整理することで、職員全員で学ぶ機会とした。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。</li> </ul>
再委託先への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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た再委託業務の内容の確認と、専門職訪問の活用事例の紹介を行い、共に学ぶ会を開催した。また、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、必要に応じた同行訪問を行った。</li> </ul>
フレイル予防の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・コロナ禍で訪問ができない時期には、フレイル予防の体操のちらしをポスティングしてまわった。</li> <li>・訪問可能なミニデイ、サロン、地域デイサービス等に出向き、フレイル予防の案内を行った。</li> </ul>
介護予防の対象者把握の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問対象者リスト、実態把握、来所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い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。</li> <li>・訪問した地域デイサービスやサロンではチェックリストを実施し、現状を認識していただいた上で介護予防の話を行った。</li> </ul>
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会福祉協議会若林地区事務局と昨年度から活動している散歩の自主グループの活動を支援した。</li> <li>・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、運営上の相談や協力依頼には随時対応した。</li> </ul>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>目標： 認知症施策を活用し、認知症の本人や家族を支えたとともに地域住民へ世田谷区認知症とともに生きる希望条例の普及啓発を行う</p> <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>・認知症あんしんガイドブックや世田谷区認知症とともに生きる希望条例のパンフレット等を活用し、本人や家族が認知症についての正しい知識を得て、適切な施策を利用できるように支援する。</li> <li>・認知症初期集中支援チーム事業は5事例、地区型もの忘れチェック相談会は3事例提出する。</li> <li>・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の会を毎月開催し、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。</li> </ul> <p>【認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・民生委員児童委員協議会で認知症とともに生きる希望条例の周知を行い、地域での見守りや支え合いの協力を依頼する。</li> <li>・地区の商店や金融機関等見守り協力店を訪問した際に認知症についての啓発チラシ等を配布し、見守り協力依頼を行う。</li> </ul> <p>【認知症の正しい知識の普及啓発の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・世田谷版認知症サポーター養成講座は、年3回以上開催する。町会や地区内の活動団体に案内を行ったり、広報紙「若林あんすこレター」や回覧板、掲示板等多様な方法で募集する。</li> <li>・広報紙「若林あんすこレター」で世田谷区認知症とともに生きる希望条例の周知を含め、認知症に対する知識の普及啓発を行う。</li> </ul>
7あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>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</p> <p>【見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、見守り会議で対象者を決定する。対象者に合わせた見守り方法を検討し、必要に応じて見守りボランティアの訪問を行う。</li> <li>・地区の商店や金融機関等見守り協力店を訪問し、見守りステッカーや四者連携で作成した「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。</li> <li>・年1回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、見守り事業に対する意見交換や活動報告等を行い、交流を深める。</li> </ul> <p>【見守りフォローリストの管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</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： 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</p> <p>【在宅療養相談窓口を行う上で心掛けること】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な情報提供が行えるように在宅療養資源マップや地区内の医療機関の情報を活用し、相談対応を行う。</li> <li>・医療機関の相談員やケアマネジャーとの情報共有や連携を密にし、入・転・退院時に本人や家族が安心して移行できるようにする。</li> </ul> <p>【地区連携医事業の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区連携医事業で地区内の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。</li> <li>・地区連携医事業で在宅療養やACPの普及をテーマとした区民向け講座を年1回実施する。</li> <li>・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オンラインや少人数で複数回に分けるなど開催方法を検討して年1回以上開催する。</li> </ul> <p>【各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科検診等)の周知・活用状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・若林地区医療連携会、若林ケアマネジャーと多職種等の会等で「医療・介護の連携シート」や「すこやか歯科健診」の普及を図る。</li> <li>・地区連携医と共にMCSを活用した医療機関と介護保険サービス事業者のネットワークづくりに取り組みむ。</li> </ul>
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>目標： 地域ケア会議から地域課題を抽出できる</p> <p>【地域ケア会議Bの実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1) 介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
10地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)	(1)身近な地区における相談支援の充実	<p>目標： 福祉の相談窓口として住民が安心して相談できる体制を整える</p> <p>【福祉の相談窓口の充実に向けた取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・まちづくりセンター、社会福祉協議会、若林児童館と四者で連携し、住民の多様な相談に対応していく。</li> <li>・身近なまちづくり推進協議会等、地区の活動団体との共催事業実施時に四者で福祉の相談窓口のパンフレット等を配布する。</li> <li>・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。</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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域障害者相談支援センター、ぶらっとホームせたがや、世田谷若者総合支援センターなど関係機関とは日頃からケース対応などを通じてお互いの業務内容について理解を深め、相談拡充に該当する相談があった場合にスムーズに対応できるようにする。</li> </ul>
	(2)参加と協働による地域づくりの推進	<p>目標： 多世代が集える地域交流の場をつくる</p> <p>【三者連携の取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・四者連携で企画したポッチャの地域交流会の立ち上げを住民やあんしんすこやかセンターボランティア、社会福祉協議会地区サポーター等の協力の下、実現に向けた取り組みを行う。</li> <li>・町会、民生委員、介護・障害サービス事業者等と共に避難行動要支援者安否確認訓練を四者連携で実施する。</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>

昨年度の取組実績	
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>・あんしんすこやかセンターに周囲からの相談が寄せられる場合、本人の認知機能の低下は進行していることが多い。そのため、情報提供があった場合には迅速に実態把握を行い、適切な関係機関につなげて支援していくことを心掛けた。</li> <li>・初期集中支援事業は4事例を提出した。</li> <li>・もの忘れチェック相談会では、2件の相談を実施した。</li> </ul>
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・若林複合施設に移転したことを受け、三軒茶屋地区の商店会を重点的に回り、気になる方などの情報を得た。</li> </ul>
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年実施していた、若林中学校でのサポーター養成講座は新型コロナウイルス感染症の影響を受け未実施となった。</li> <li>・地区内の地域サービス代表者を講師の一人に加え、住民向けに認知症サポーター養成講座を開催した。あんしんすこやかセンターボランティアの交流会の中で認知症サポーター養成講座を実施した。</li> <li>・その他の取り組み：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。男性介護者が集まる会が複数回続き、会の参加を通じて認知症の方に対する向き合い方、医療とのかかわり方等について情報交換ができ、普段の生活でも交流が生まれた。</li> </ul>
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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ADLや生活状況、気になる点などを話し合い、見守りフォローリストへの追加を検討した。</li> </ul>
見守りフォローリストの管理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りボランティアが訪問している対象者については、毎月ボランティアに訪問時の様子を伺い、見守り継続の必要性の有無を確認した。</li> <li>・見守り会議でフォローリストをもとに対象者の状況報告、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。</li> <li>・見守りボランティアを含むあんしんすこやかセンターボランティア交流会を年1回開催し、見守りに関する意見交換を行った。</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>・末期癌でキーパーソンが不在というケースや、ひとり暮らしの認知症で病気のコントロール不良なケースなどかかりつけ医や入院先の医療機関が対応に苦慮するケースの相談が寄せられ、本人の尊厳を守りながらも支援者側の悩みや困りごとを解決できる方法を共に考えることを心掛けた。</li> </ul>
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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てテーマや内容を決めた。</li> </ul>
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療と介護の連携シートはケアプラン作成時や主治医から情報提供のあった利用者の対応報告や相談事に利用した。</li> <li>・興味関心シートやお口のチェックシート、すこやか歯科健診のツールもケアプラン作成時など必要な利用者に活用した。</li> <li>・MCSについては、地区連携医とあんしんすこやかセンターの相談・連絡等に活用した。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MCSの導入状況について情報収集を行い、次年度に活用を検討することとした。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーの支援困難事例や多問題を抱え必要な支援につながらない事例など、年間3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、課題の把握や支援内容の検討等を行った。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・若林複合施設に一体化したことにより、福祉の相談窓口としての機能が向上した。まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター各々に来所した区民に対し、相談内容に応じてそのまま引き継いだ。それぞれが受けた相談内容とその後の対応について、毎月の四者連携会議で報告し、共有した。</li> <li>・若林複合施設に移転後、ラジオ体操や手工芸を楽しみながら気軽に相談できる場として「若林複合施設にいらっしゃいませんか？」という企画を社会福祉協議会若林地区担当と実施した。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・8050世帯のケースで、精神疾患がある息子と高齢の両親の生活をどのように支援していくか、障害者相談支援センターと情報共有し、息子、主治医、区の担当職員とケア会議を開催した。あんしんすこやかセンターと障害者相談支援センターが役割分担して継続支援していくことになった。</li> <li>・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。</li> </ul>
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・四者連携で企画したポッチャの地域交流会の立ち上げに向けて、いきいき講座「ポッチャをみんなで楽しもう」を開催した。次年度は四者で開催予定である。</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予定であったが新型コロナウイルス感染症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> </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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域包括ケアシステム推進に向けたあんしんすこやかセンターの円滑な事業運営を行う。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人本部に在宅支援課統括担当係長を設置し、年度計画や運営方針等について当法人運営の6つのあんしんすこやかセンターの標準化を図る。</li> <li>・所長会を毎月定期開催し、各あんしんすこやかセンター事業の進捗状況を把握し、その内容は当法人幹部会にて分析、評価を行い、更なる充実を図る。</li> <li>・日常業務における事業運営に関する課題に対して、各あんしんすこやかセンター管理者は所属長や統括担当係長等に相談しながら、協働して迅速な解決に取り組めるバックアップ体制を確保する。</li> <li>・事務処理マニュアルを活用した申し送りや法人内の事務研修の受講により、適正な事務処理を行うことができる職員を育成する。</li> <li>・あんしんすこやかセンター共通の会計処理及びその他事務処理は、在宅支援課統括担当が一括して行い、各あんしんすこやかセンターの正確な事業運営と効率化に向けた支援体制を確保する。</li> </ul>
	(2)公正・中立性	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法令に基づき、公正・中立性を確保した事業運営に努める。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <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われるよう、所長会や職員ミーティング等の機会を活用して繰り返し、確認を行う。また、相談者や利用者に対して正確な情報を提供することが出来るようパンフレット、冊子等を入手する等、常に社会資源の最新情報の収集に努めるとともに、複数選択肢を確保する。</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、管理者と所長所属長が確認する仕組みを引き続き徹底実施し、公正・中立性の確保及び介護保険法に基づいた業務遂行に努める。</li> <li>・全職員を対象とするコンプライアンス研修等を実施し、法人のコンプライアンスマニュアルの遵守を徹底し区民の福祉の向上に寄与する。</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>・世田谷区「電算処理の業務委託契約特記事項」「個人番号利用事務取扱要領」、法人「個人情報情報保護規程実施要項」等の遵守を徹底する。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人策定のコンプライアンスマニュアル及び行動基準、個人情報取り扱いマニュアルを職員に配布するとともに、研修を定期的実施し個人情報保護体制の強化に取り組む。</li> <li>・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。</li> <li>・年1回、各事業所および法人全職員を対象に自己点検を実施し、その結果、改善の必要がある場合は速やかに改善案を作成し、取り組む。</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	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇の力を高めるとともに、苦情、意見、要望への迅速な対応と第三者による評価・検証を実施する。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情、意見、要望については、法人マニュアルに基づき速やかに上司に報告、相談のうえ、防止策を講じるとともに、ご利用者に対し迅速な対応を行う。</li> <li>・苦情等の内容は、あんしんすこやかセンター内の職員ミーティングにて、全職員に周知徹底を図る。さらに、重要な苦情については、法人内で第三者の委員にて構成され設置している苦情処理委員会に報告し、委員会の意見をもとにした改善策をまとめ、実践する。</li> <li>・新規採用者、異動者向けに法人の接遇マニュアルに加え、あんしんすこやかセンター職員に求められる接遇について所長会などで検討し、研修を実施するなど相談援助職としての資質向上に努める。</li> </ul>
	(5)安全管理	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業継続にむけた、各種安全管理を実施する。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <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。</li> <li>・「震災時対応マニュアル」については、より実質的なマニュアルとするため、所長会を活用し、見直しを行う。</li> <li>・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>・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>・新型コロナウイルス感染症をはじめとする感染症防止対策については、日頃から利用者等の状態を把握し、発熱や咳等の症状や異常を早期に発見し、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。また、事業継続計画に基づき適切に対応するとともに、利用者に「安心」をしていただけるよう、状況に応じた適切な支援を実施する。</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。また、在宅勤務や定期的なPCR検査等により、新型コロナウイルス感染拡大防止に努める。</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、感染症対応と災害時のあんしんすこやかセンター医療職の役割・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。(年4回)</li> </ul>
	(6)職員体制	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター職員としての専門性が発揮できる多様な人材の確保・育成・定着を目指す。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速な人材の確保</li> <li>職員数の不足が生じることが確認された時点で、法人ホームページや様々な求人媒体の活用、就活イベントへの参加など、考え得る手法を駆使して幅広く求人を行う。なお、採用されるまでの間については、法人内あんしんすこやかセンターから職員を応援派遣し、業務に支障のない体制を確保する。</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、質の高いサービスの提供が出来る職員の育成を図る。また、職員個々に達成可能な目標を設定させ、自己啓発を促すとともに、法人内研修や外部研修など、様々な研修機会を提供し、積極的に受講できる環境を整える。</li> <li>・働きやすい職場環境の整備</li> <li>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。</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(年1回)、管理者会(年3回)、職種ごとの連絡会(各年1回以上)を開催し、地域として人材定着に取り組む。</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>法人があんすこの運営状況を把握するための取組： ・法人本部（在宅支援課統括担当）が事務局となり、毎月、所長会を開催した。所長会では、実績の確認など計画の進捗状況を把握するとともに、課題の共有、改善策を検討、策定し、6事業所が連携協力して計画達成にむけた運営を行った。また、都度、生じる課題についても、法人本部が調整役となり、上司への報告相談のうえ、速やかな解決に努めた。</p> <p>事業計画作成にあたっての法人の関与について： ・令和2年度の実績の評価・分析をふまえ、法人本部によるスケジュール管理のもと、事業所と統括担当課長、統括担当とが相互で相談しながら作成し、法人本部にて最終確認を行った。</p>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<p>・あんしんすこやかセンター共通の会計処理や勤怠管理などの事務処理については、法人本部が一括して行うことを基本とし、各事業所内の事務担当者との連携により能率的にすめた。</p> <p>・事務処理に関する各種マニュアルに基づき、法人本部の事務担当者が中心となり、各事業所職員のOJTを実施し、事務処理スキルの向上を図った。</p> <p>・事務処理に関する新たな取り組みや変更点について確実に職員へ周知できるように法人本部にて適時、事務連絡文書を作成・配布した。また、事業所内ミーティングを活用し、周知を徹底した。</p> <p>・法人として各種マニュアルは、必要に応じて見直しを行うとともに、事業所単位では、事業所毎の状況に合わせ、事務処理のルールを設け、正確な事務処理に努めた。</p>
公正・中立性に配慮した対応	<p>・公正・中立性を確保するため、所長会や職員ミーティング等を活用し、事業方針等について職員に繰り返し指導し、その理解に努めた。また、最新の情報が共有できるように法人のサイトを活用し、最新情報の共有に努め、地域社会資源についても積極的に情報収集を行った。</p> <p>・利用者へ複数の情報を並列して提示し、利用者それぞれに合わせた、わかりやすい説明を行うことで、サービス等の選択がしやすいように配慮した。</p>
公正・中立性のチェック方法	<p>・介護予防ケアマネジメント等の書類や記録の自己点検表を作成し、統括担当課長及び事業所の管理者が毎月確認することで公正・中立性の確保に努めた。</p>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<p>・法人の個人情報保護の規程に基づき、事業所単位、個人単位とそれぞれのチェックを実施した。その結果、改善の必要がある場合は事業所毎に具体的な改善策を講じ、確実に改善できるよう法人本部にて改善状況を確認した。</p> <p>・来所された相談者には出来るだけ相談室を活用し、安心して相談できる環境を確保できるように努めた。窓口及び電話での相談において大声で話さないなど、常にプライバシーに配慮した。</p>
接遇向上のための取組	<p>・法人の接遇マニュアルについて職員ミーティングなどを活用し、確認した。</p> <p>・あんしんすこやかセンターの新規職員、異動者を対象にした研修にて、あんしんすこやかセンター職員として求められる接遇について確認し、相談援助職の資質向上に努めた。</p>
苦情に対する再発防止策	<p>・苦情対応マニュアルを備え、苦情があった場合は、法人へ報告・相談のうえ、改善策を含めた報告書を作成・提出した。所長会や職員ミーティングにて苦情内容・対応策を共有し、同様のことを繰り返すことが無いよう周知徹底を図った。また、法人として第三者で構成する「苦情処理委員会」を年3回定期的に開催し、委員の意見をもとに再発防止策を検討する仕組みにより、サービスの向上に努めた。</p> <p>・職員がクレーム対応研修などを受講し、所内で共有した。</p>
災害時対応の取組	<p>・法人独自で震災発生時におけるシェイクアウト訓練を2回実施するとともに、前年度の台風被害を教訓とした災害時マニュアルの見直しを行った。</p> <p>・災害に備えた要支援者の安否確認、避難支援を適切に行うことが出来るようフォロー者リストを随時更新した。</p> <p>・11月に上町まちづくりセンター職員と合同で建物内の火災を想定した防災訓練を行った。</p>
緊急時対応の取組	<p>・区の緊急対応マニュアルを職員全員で確認し、マニュアルに沿った対応を行った。時間外でも連絡が取れるよう常に携帯電話を所持し、確実に対応できる体制をとった。さらに、緊急時対応については、法人内の所長会で情報を共有することで最善の対処方法等を検討し、緊急時対応のスキルアップを図った。</p>
感染症対策の取組	<p>・新型コロナウイルス感染症の広がりにともない、あんしんすこやかセンター6事業所の医療職による「あんしんすこやかセンター感染対策マニュアル」の見直しを行い、新たな感染症への対応を含めたマニュアル内容を職員全員で確認した。</p> <p>・新型コロナ拡大防止策として、毎朝の体調確認（家族を含む）、職場内の消毒や出勤時・訪問前後の手洗い・うがい、窓口相談・訪問毎の手指消毒の徹底、常時の換気など全職員で取り組んだ。</p> <p>・職場ごとに社会的PCR検査などを定期的に行うなどの感染対策を講じた。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症対策として、事業所への出勤と在宅勤務の交代制勤務を4月から6月末まで行い、その後も在宅勤務を取り入れた。アクリル板や消毒物品などを揃えるとともに、会議や研修での感染リスクを避けるため、オンライン環境の整備に取り組んだ。また、12月にPCR社会的検査を受検し、全員が陰性だった。</p>
職員の健康管理の取組	<p>・全職員を対象とした法定健康診断及び婦人科・消化器、大腸検診を実施した。またメンタルヘルスについてもストレス調査を実施し、調査結果をもとに必要があれば、カウンセリングなどのフォローアップを行った。更に、冬季感染症時期に入る前にインフルエンザ等予防接種を実施した。</p> <p>・新型コロナウイルスの感染が広がる状況においては、在宅勤務を取り入れ、職員の健康管理に努めた。</p>
欠員補充の方策	<p>・職員の欠員が生じることが確定した時点で、ホームページや様々な求人媒体を活用して人材確保に取り組んだ。また、採用されるまでの間、あんしんすこやかセンター間で職員の異動を行うなど、業務に支障がでないよう必要な人員を確保した。</p>
人材育成の取組	<p>・法人で策定した「人材育成計画」に基づき、職員一人ひとりが達成可能な目標を設定し、年2回以上、所管課課長とのヒアリング機会を設け、目標達成状況を確認しながら人材育成に取り組んだ。また、法人独自で企画、実施したあんしんすこやかセンター職員向け研修や関係機関が実施した研修を受講することで職員個々のスキル向上に取り組んだ。</p> <p>・法人内階層別研修に加え、6あんしんすこやかセンターと居宅介護支援事業所から選出された主任介護支援専門員等をメンバーとした研修運営検討会を開催し、年間研修プログラムを策定、実施した。</p>
人材定着の取組	<p>・年度初めに管理者と職員が話し合い、目標を設定し定期的に目標の達成度を確認する仕組みにより、職員のモチベーションの向上に努めた。また、所属長が定期的に事業所を巡回し、職員個々の意見や相談等を直接聴取するなど、風通しの良い職場環境となるよう努めた。また、管理職や係長・主任向けにメンタルヘルスに関する研修を実施し、職員の定着に努めた。</p> <p>・世田谷地域あんしんすこやかセンター合同で、管理者会(年3回)、職種ごとの連絡会(各年1回以上)を開催し、地域として人材定着に取り組んだ。</p>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
(1)総合相談		<p>【目標】 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発揮し、適切な機関・サービス・制度利用につなげる。 3職種専門性を活かし、的確なインテークとアセスメントを実施し、「待ち」の姿勢ではなく、一人ひとりの困りごとに当方からアプローチしていく姿勢で、迅速な相談支援を行い、継続的に信頼して相談できる拠点となる。</p> <p>【取組予定】 ・地域からの情報を聞き逃すことなく、支援を必要とする人に情報を届けるために毎日のミーティングで職員全員が情報共有し、更なるアセスメントの必要性や支援方針の確認を行う。また、複合ケース等は早期に専門窓口につなぎ、迅速に対応を行うと共に、つながりにくいケースは継続的に対応する。 ・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。 ・常勤職員7名が交代で24時間体制の電話対応を行い、「いつでもつながって安心」の窓口機能を果たす。 ・複数の職員で継続支援が行えるよう、上町地区を更に2つの地区に分け、チーム制で担当する。 ・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回以上行い、多様な相談への対応スキルを向上する。 ・地区イベントでの出張相談や、毎月の町会長会議、民生委員・児童委員協議会に出向き、情報収集、情報提供を行うことで、地域の困りごとを把握し、「動く相談窓口」として、ひとり暮らしの高齢者や高齢者のみ世帯等を中心に戸別訪問を行い孤立防止に取り組む。また、高齢者クラブやサロンに訪問し、参加者の相談に応じる。 ・支援が必要な地域住民に対し、電話連絡や訪問により、月1回の継続的なモニタリングを実施する。また、毎朝のミーティング記録を活用し、最新の状況を職員全員で共有し、支援方針の確認及び検討を行う。 ・3職種を中心に、支援ケースを所内全体で情報共有すると共に、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、組織的な対応につなげる。また、緊急レベルの判断や緊急対応も3職種中心のチームで行う。</p>
2総合相談支援	(2)地域包括支援ネットワーク構築	<p>【目標】 地域住民の全体像を把握し、保健・医療・福祉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>【取組予定】 ・社会福祉協議会サロンや自主グループ、地域デイサービスに出向き、活動状況や地域ニーズを把握し、あんしんすこやかセンターの窓口にてチラシを設置する。 ・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い、スマホ教室等の多世代参加型の社会交流イベントを開催する。 ・「上町見守りネットワーク会議」「中学校防災授業」「ボロ市」等、地区で開催される集会や会議、イベントに参加する。 ・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。 ・相談拡充への対応力強化のため、障害者に関する研修や事例検討会へ参加し、地域障害者相談支援センター(ぼーとせたがや)等の支援機関と顔の見える関係づくりを継続する。</p>
(3)実態把握		<p>【目標】 「動く相談窓口」として訪問対象者リスト等による年間3,000件の戸別訪問を行い、支援が必要な人を発見すると共に高齢者の孤立防止に努める。また、地域の課題やニーズを把握する。</p> <p>【取組予定】 ・孤立防止のため異動者リストの活用や、異動者に対して、あんしんすこやかセンターのパンフレットや広報紙を配布し、相談窓口の周知を行う。 ・アポイントなしの訪問で地域住民に抵抗感や不信感を抱かせないよう、第一段階としてのポスティングを重視し、より分かりやすく親しみやすい内容の資料を投函する。 ・民生委員や近隣住民等からの情報提供や相談に対し、必要時には保健福祉課と一緒に訪問し迅速な実態把握を行う。 ・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い、適切な地域資源につなげる。 ・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>
(4)PR		<p>【目標】 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、広報紙の定期発行で身近な相談窓口の周知を行う。</p> <p>【取組予定】 ・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でPRする。また、町会長会議、民生委員・児童委員協議会開催時や、いきいき講座等のイベントで配布すると共に、地域の医療機関、薬局、商店街、スーパーマーケット、高齢者活動サロンへ配布し事業を周知する。また、より目につきやすい紙面とするため、カラー化を目指す。 ・健康測定会等の「いきいき講座」を年3回以上開催し、地域住民へ福祉の相談窓口を周知する。 ・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、対応に苦慮する顧客がいないか情報収集し、情報提供ししやすい関係を構築する。</p>
3権利擁護事業	(1)虐待	<p>【目標】 職員全員が虐待に対する理解を深め、ケースの現状把握に心がけ、早期発見・早期対応に取り組む。</p> <p>【取組予定】 ・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ため、研修や事例検討会に参加し、参加した職員がミーティングで伝達研修を行うことで、職員間で知識を共有し、虐待に対して共通認識を持った対応を行う。 ・あんしんすこやかセンター主催でケアマネジャーや介護保険サービス事業所向けに年1回講習会を開催し、早期発見のための普及啓発を行う。 ・疑いのある時点からミーティングにおいて職員全員で緊急性やリスクを協議し、対応方法の確認を行ったうえで訪問時には職員2名体制で被虐待者、虐待者の対応を行う。 ・職員全員で虐待対応進行管理リストを月1回確認し、進捗状況の情報共有を行うことで担当者以外でも迅速に対応できる体制をつくる。</p>
(2)成年後見		<p>【目標】 成年後見制度に関わる知識を深め、制度活用が適切に行われるよう、役割を認識して迅速な対応を行う。</p> <p>【取組予定】 ・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、受講者がミーティングで伝達研修を行うことで職員の知識を深める。 ・あんしん事業、成年後見制度、家族信託等の財産管理方法の違いについて理解を深め、支援が必要な方に適切な提案を行う。 ・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、ケアマネジャーや介護保険サービス事業者に対して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。 ・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、医療機関や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>【目標】 消費者被害に対する理解を深め、消費生活センターや警察等と被害の情報共有を行い、地域住民や関係機関へ啓発活動を行いながら、早期発見、未然防止および被害救済に取り組む。</p> <p>【取組予定】 ・東京都や世田谷区が開催する研修に参加し、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うことで最新の情報を職員全員が把握する。 ・訪問時や来所時、いきいき講座で消費生活センターからのチラシ等を配布し、被害防止の普及啓発を行う。 ・消費生活センターや警察と随時情報交換を行い、情報提供があった場合には保健福祉課とも連携し迅速に対応する。</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>・地域のワンストップサービスの拠点として、高齢者等の多様な相談を全て受け止め、的確なアセスメントを実施した上で、適切な機関、制度、サービスにつないだ。相談を受ける際は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。</li> <li>・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た。更なるアセスメントの必要性や支援方針の確認を全職員で行い、援助技術のスキルアップにも努めた。</li> <li>・世田谷地域社会福祉士の会や地区内のケアマネジャーの会で、地域課題や高齢者の特性を踏まえた課題を把握し、所内で事例検討を行い相談援助業務に役立てた。</li> <li>・年間の延べ相談件数は10,543件で、前年度の10,178件を上回った。また、相談拡充は前年度の87件から158件と大幅に増えた。適切に対応できるように各職員が障害者支援や精神保健福祉研修に参加した。</li> </ul>
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染拡大の影響で、地域の祭りなどのイベントは全て中止となった。</li> <li>・月毎に開催された民生委員・児童委員協議会と町会長会議に出向き、情報収集と相談対応を行った。民生委員・児童委員とは、10月～12月に地域別に3回の交流会を実施し、顔の見える関係づくりと地域課題の解決に向けた情報共有を行った。</li> <li>・上町地区でニーズの高い自主体操グループの会へ出向き、困りごと相談に応じ、必要に応じて基本チェックリストを実施した。</li> </ul>
継続的な支援を行った事例	<p>相談対応しているケースはすべて定期的に状況確認をし、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：80代女性。統合失調症疑いだが未治療の長女と同居している。見守りのため、定期訪問や電話で体調や生活の様子を確認してきた。一昨年に本人の夫が死去したことで、本人も長女も精神状態が悪化した。長女に関しては健康づくり課の保健師と同行訪問し、支援の方向性を確認しながら密接な連携を図った。本人が自身の主治医に相談し、長女の服薬管理を行いながら、訪問リハビリサービスの利用を開始したことで、より頻回な見守りの目が入るようになった。</p>
3職種チーム対応	<p>職員全員が参加する毎朝のミーティングと、月に1回定期的に行う拡大ミーティングにおいて、3職種が中心になり情報共有を行った。それぞれの専門的な視点で予測される課題や対応方針等を検討し、チーム対応を実践した。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。</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>・地区包括ケア会議、多職種連携交流会等を年間18回開催し、支援ネットワークの強化を図った。地域の高齢者支援に活用できる知識を修得し、介護保険サービス事業者との関係も促進された。</li> <li>・町会長会議、民生委員・児童委員協議会の月毎の定例会議への参加及び、民生委員・児童委員との交流会を10月から12月にかけて3回実施した。顔の見える関係づくりができたことで、民生委員・児童委員との連携支援が増えた。</li> <li>・ボランティア交流会を社会福祉協議会と共に10月に開催した。登録中のボランティア7名が参加し、コロナ禍での活動状況や感染対策、自粛中の体力低下防止の取り組みや工夫について意見交換と情報共有を行った。</li> <li>・薬局との連携強化のため、地区内の薬局へ「見守りステッカー」の協力を呼びかけ、新たに9件の協力を得ることが出来た。その後、気になる高齢者についての相談が増え、早期に支援が開始できた。</li> <li>・地区内の多くの高齢者が通うスーパーマーケットへ、あんしんすこやかセンターの業務や役割を記載したチラシを配架した。問い合わせや来所件数増につながった。</li> <li>・年間2回開催の地域密着型通所介護事業所運営推進会議の支援を継続した。3月はオンライン開催の支援としてZoomホストを行った。</li> </ul>
実態把握訪問の工夫	<p>新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言が発令され、4月、5月、1月、2月は訪問を控えざるを得ない状況となり、年間の実態把握訪問件数は、2,112件に留まり前年度を下回った。1ヶ月平均の訪問件数は176件だった。</p> <p>独自の工夫：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 地区内を住所別に2つのチームに分け、チーム毎に実態把握訪問を実施した。</li> <li>② 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、日常的に顔の見える関係づくりを行ってきた。</li> <li>③ 緊急的な対応が必要な場合や困難ケースの実態把握訪問は複数の職員で行い、対応力を強化した。</li> <li>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た。</li> <li>⑤ 実態把握訪問に対応した内容を翌朝のミーティングにおいて職員全員で共有し、誰でも同様の対応ができるようにした。</li> <li>⑥ 異動者リストの活用や要支援認定取得後にサービス利用のない高齢者、いきいき講座で事業対象者に該当した高齢者の実態把握訪問を迅速に実施し、介護予防普及啓発に努めた。</li> </ol>
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・臨時号を含め、広報紙「上町あんしんすこやかセンターだより」を年間8回発行した。1回あたり800部発行し、町会、民生委員・児童委員協議会、薬局、商店街へ配布し事業を周知した。</li> <li>・コロナ禍のため回覧板が中止となる町会もあったが、区や町会の掲示板を活用しイベントや業務内容の周知を行った。</li> <li>・あんしんすこやかセンターを身近な存在として感じてもらえるよう、地区の高齢者が多く利用しているスーパーマーケットへPRコーナーを設置した。</li> <li>・いきいき講座として、7月と11月に健康測定会及び専門職による個別相談会を開催し、あんしんすこやかセンターの事業をPRするとともに、世田谷健康長寿ガイドブックや介護予防手帳を配布してフレイル予防の普及啓発を行った。参加者は7月45名、11月53名だった。</li> </ul>
虐待に関する職員のスキルアップの取組	<p>社会福祉士1名が、東京都が主催する「養護者による高齢者虐待対応研修 エンパワメントについて体験をとおして考える」を10月に2日間受講した。研修内容は事業所全員出席のミーティングにおいて伝達研修を行うとともに、テキストを回覧して虐待対応のスキルアップを図った。</p>
虐待に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の高齢者、民生委員・児童委員、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、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において、虐待の種類、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。</li> <li>・令和2年度の「高齢者虐待事例発見・支援シート」の提出は14件であった。保健福祉課主催の高齢者虐待対応ケア会議には計35回出席し、関係者とのネットワークを構築するとともに、地区のケアマネジャーや介護保険サービス事業者が、早期発見、早期通報ができるよう情報提供を行い、連携強化に努めた。</li> </ul>
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	<p>民生委員・児童委員、地区内のケアマネジャー、介護保険サービス事業者、医療機関等との情報交換から、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。</p>
虐待に関する所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待ケースへのインテークにおいて、初回訪問から2名体制で対応し、情報共有をしやすくするとともに、高齢者だけでなく養護者の支援もできる体制づくりに努めた。</li> <li>・虐待ケースの進行管理表を更新しながら、所内全体で虐待ケースの経過を把握した。また、虐待ケア会議への出席後、必ず全体ミーティングで報告を行い、支援方針を確認した。</li> </ul>
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	<p>世田谷地域社会福祉士の会において、9月に世田谷区社会福祉協議会成年後見センターの方に講師を依頼し、「成年後見制度について学ぼう」というタイトルで勉強会を開催した。受講した職員が所内の全体ミーティングにおいて伝達研修を行い、スキルアップを図った。</p>
成年後見に関する普及啓発の取組	<p>社会福祉協議会と連携しながら、地域の高齢者、民生委員・児童委員、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、医療と福祉の連携交流会、再委託先のケアマネジャーへの事業説明会において、制度利用の流れを説明し、パンフレットの配布を実施して普及啓発を行った。</p>
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<p>支援が必要な高齢者を把握した場合、成年後見センターや保健福祉課と連携し、早期に個別対応を行ってきた。また、申し立て支援がスムーズに行えるよう地域の医療機関の医療ソーシャルワーカーとの情報共有に努めた。事例：事業対象者の80代男性。認知機能低下が顕著になり、預貯金の出し入れが困難になっていることや、公共料金の支払いが滞っていること、定期通院ができていないことがサービスを導入したことで判明した。定期受診を促し、あんしん事業を利用してレシートや書類整理の支援を行い、生活実態が把握できたところで成年後見制度の手続きを開始した。</p>
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別ケースにおいて消費生活センターと情報交換を行った。消費者被害を防止するため自動通話録音機の貸し出しなどで区の地域生活安全課等と情報交換を行った。新たな情報を得た際には所内全体ミーティングで共有を図った。</li> <li>・7月に行われた世田谷区多重債務相談窓口担当者研修に介護支援専門員1名が参加した。複雑な問題を抱えているケースが多い相談者への対応方法について、受講した職員が所内ミーティングで伝達研修を行い、スキルアップを図った。</li> </ul>
消費者被害に関する普及啓発の取組	<p>民生委員・児童委員、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、世田谷警察や消費生活センターから得た詐欺情報や、最新の手法について情報提供するとともに、あんしんすこやかセンターへ来所された住民へ詐欺被害防止のポスターやチラシ、ステッカーを活用して注意喚起、被害防止を目指した普及啓発を行った。</p>
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	<p>見守り訪問対象者の80代女性。1,000万円近い不動産を購入させられていることが判明し、消費生活センターに相談した。弁護士相談につながり、保健福祉課と連携してショートステイの利用から介護老人保健施設入所までを支援した。区長申し立てで弁護士の成年後見人が付き、被害救済の対応を行った。</p>

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】 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、ケアマネジメントの強化を図る。また、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に提供する。</p> <p>【取組予定】 ・「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、事例検討会や研修会の開催をサポートする。また、MCSを活用し、地域のケアマネジャーの支援方法についての相談と問題解決に向けたアドバイスの場を設け、困難ケースにおいては担当する職員を決め継続的な支援を行う。 ・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、地区のケアマネジャーがより動きやすく活躍できる環境を整える(年3回)。 ・再委託先居宅介護支援事業所を対象とした事業説明会を5月に開催し、世田谷区介護予防ケアマネジメントマニュアルや保健福祉サービスの最新資料配布と、インフォーマルサービスの情報提供を行う。 ・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、新型コロナウイルス感染症収束で活動再開となる社会資源があった場合は分かりやすくまとめ、ケアマネジャーに情報提供を行う。</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】 高齢者一人ひとりが、住み慣れた地域で健康増進や介護予防に主体的に取り組めるよう自立支援・重度化予防の視点を踏まえたケアマネジメントを実施する。地域ケア会議Aの活用と再委託のケアマネジメントの質の向上に取り組む。</p> <p>【取組予定】 ・ICFに基づいた確かなアセスメントを実施し、達成可能な具体的な目標設定、動機づけを行う。また、目標達成までの期間や達成度を本人・家族と確認し合いながら支援するとともに目標達成による「卒業」後は、地域で支える側としての担い手になってもらえるよう情報提供を行う。 ・最新のインフォーマルサービス情報を収集し、必要に応じて支援計画に盛り込む。また、本人の興味・関心に基づきセルフマネジメントによる社会参加を支援する。 ・毎朝のミーティングや、月1回の拡大ミーティングで個別ケースの検討や職員各自の支援方法の検証を行い、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にする。 ・全職員が、継続的なモニタリングを実施し業務の抜けを防止するため、利用者別進行管理表と業務チェックリストを毎月1回更新する。 ・自立支援・重度化予防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を年間2回以上実施し、専門職の視点を取り入れた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。 ・再委託先居宅介護支援事業所を対象とした事業説明会を5月に開催し、報酬改定や世田谷区の介護保険等に関する最新情報を提供する。 ・毎月の定期モニタリング報告や介護予防サービス計画等の確認、サービス担当者会議への出席や訪問同行等、再委託先への支援を主体的に行い、進行管理と情報共有をするとともに信頼関係を維持していく。</p>
	(2) 一般介護予防事業	<p>【目標】 コロナ禍におけるフレイル予防に早期介入するためにも、イベント等で基本チェックリストを実施し、対象者を効果的に区の介護予防事業等につなげる。また、住民主体の介護予防活動の育成、支援に取り組む。</p> <p>【取組予定】 ・訪問対象者リスト、異動者リストの対象者、いきいき講座参加者に「世田谷健康長寿ガイドブック」や「介護予防手帳」を配布し、フレイル予防に有効な運動療法や栄養療法の啓発を行う。 ・いきいき講座で健康測定会を年2回実施し、参加する地区の住民に対し、看護師や栄養士、薬剤師等からフレイル予防のアドバイスを行う。 ・はつらつ介護予防講座、いきいき講座、自主体操グループなどで基本チェックリストを実施し、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しを行うとともに、必要な介護予防事業へ早期につなげる。 ・コロナ禍の影響で活動休止に追い込まれている自主グループの活動再開に向けた支援と、参加の少ない男性のみの体操教室の開設や、登録ボランティアを活用したコロナ禍に対応した小規模自主グループの開設等、新規活動への支援に取り組む。また、興味・関心が一致する住民を把握するためイベント等でアンケートを実施し、住民主体の活動グループの立ち上げ支援に活用する。</p>
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【目標】 認知症専門相談員(すこやかパートナー)が中心となり、もの忘れ相談、認知症・うつに関する事業を的確に実施する。地域住民や関係機関との連携およびネットワークの構築を図り、認知症の正しい理解を促進する取り組みを継続する。</p> <p>【取組予定】 ・「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「チーム員会議」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。 ・相談業務や実態把握訪問時、また、医療と福祉の連携交流会や広報紙等で「介護者交流会」を周知し、参加しやすい時間帯や方法を考慮して定期開催することで、家族介護者の孤立を防止し、負担軽減を図れるようにする。 ・7年目となる「男の介護を語る会」は、引き続き奇数月の第2土曜日に開催する。まちづくりセンターの活動フロアにおいて、気軽に話しやすい場作りをする。また、認知症に関する知識の習得をDVD視聴や認知症在宅生活サポートセンターからの協力で実施し、認知症ケアの実践的手法の理解を深める。 ・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づくりを継続する。また、新型コロナウイルス感染症の状況を見ながら、地区内にあるグループホームや特養と協働し、認知症カフェの立ち上げ支援に取り組む。 ・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、商店会、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、世田谷版認知症サポーター養成講座を年間3回以上開催する。また、認知症ケアパスを活用し、早期発見、気づき等、意識の向上を図るとともに、あんしんすこやかセンター全職員のキャラバン・メイト養成研修の受講を目指す。 ・「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」の基本理念を理解し、いきいき講座や広報紙で普及活動を行い、認知症になっても安心して暮らし続けられるまちづくり、連携ネットワーク構築に努める。 ・職員全員が認知症への適切なアセスメント、情報提供等ができるよう、もの忘れ相談アセスメント用紙の作成や、認知症診断ネットワーク病院、認知症専門医等を情報共有できるツールを作成する。</p>

昨年度の取組実績	
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の主任ケアマネジャーを中心に令和元年度に立ち上げた「かみまちケアマネ会」の定期ミーティング開催を支援し、継続参加した。</li> <li>・11月に開催した「かみまちケアマネ会」主催の第2回研修会(区の介護保険課に講師を依頼し、29名が参加)を支援し、コロナ禍におけるケアマネジメントに迅速に対応した。研修会に参加した地域のケアマネジャーにアンケートを実施しニーズ把握に取り組んだ。</li> </ul>
ケアマネジャー支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別の支援困難ケースの相談には地域の主任ケアマネジャーと連携しながら取り組み、共通するニーズを把握し、ケアマネジメント方向上のための後方支援を行った。</li> <li>・再委託先の居宅介護支援事業所を対象とした事業説明会を、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底した上で7月に31名の参加で開催した。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、地域の社会資源の最新情報等を情報提供した。</li> <li>・地区内で新たに主任ケアマネジャーとなった3名にMCS登録を促し、ネットワークの拡大、強化を図った。</li> </ul>
社会資源の把握・情報提供の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まちづくりセンターや社会福祉協議会からの新たな社会資源や新型コロナウイルス関連の最新情報を集約し、事業説明会や連携交流会でケアマネジャーに情報提供した。</li> <li>・地域の社会資源の情報はパンダーやファイルなどで種類別に整理されており、最新の情報に随時更新するとともに、あんしんすこやかセンターの窓口にてケアマネジャー向けの情報コーナーを常設し、来所したケアマネジャーに適宜、情報提供を行った。</li> <li>・地域の医療機関情報「かみまち医療の連絡窓口リスト」を例年通り1月に更新し、地区連携事業等を通してケアマネジャーへ配布した。</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ジャー会を年間3回開催し、個別ケースの対応や介護保険情報、地域の社会資源について情報交換を行った。</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>・アセスメントを行う際は、運動機能、口腔、栄養、社会参加等の情報確認に加え、興味・関心チェックシートを活用した。本人の興味や関心のある事柄に基づき、インフォーマルサービスの利用や社会参加につながる生活目標を設定すると同時に、セルフマネジメントによる介護予防の意識を持ってもらえるような働きかけに努めた。</li> <li>・コロナ禍において、サロンの活動状況等、最新のインフォーマルサービスの情報収集に努め、全体ミーティングで情報共有するとともに、パンフレット等の資料は所内閲覧により常に全職員が最新情報を把握できるようにした。</li> <li>・毎朝のミーティングにおいて個別事例の協議に加え、専門職訪問や支えあいサービス等のケアマネジメントBや、地域デイサービス等のケアマネジメントCの活用を検討し、多面的なケアマネジメント業務が実践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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防ケアマネジメントの質の向上に向け、専門職の視点を取り入れた地域ケア会議を開催し、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。尚、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、9月に1回の実施に留まった。</li> <li>①テーマ「うつ症状により意欲低下傾向にある方への筋力低下防止のための効果的な運動方法について」</li> <li>②参加者:本人、夫、介護予防地域支援課職員、理学療法士、あんしんすこやかセンター職員</li> <li>③検討の結果:専門職訪問による栄養指導や筋力アップ教室への参加を通じ、リハビリを開始することを本人、家族、支援者間で共有し、ケアプランを見直し課題解決に取り組むことになった。</li> <li>・会議の内容を所内の拡大ミーティングにおいて共有し、個別課題から「コロナ禍において意欲低下により運動機会が持たず、閉じこもりがちになる高齢者が増えてきている」という地域課題を抽出した。</li> </ul>
再委託先への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月のモニタリング報告と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行ってきた。</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7月に開催し、介護保険制度の知識や介護予防ケアマネジメントマニュアルの説明、自主活動グループ、サロン、高齢者クラブ等のインフォーマルサービスの情報提供を行い、ケアマネジメントの質の向上を支援した。</li> <li>・9月と1月に「かみまち医療と福祉の連携交流会」を開催し、新型コロナウイルス感染症に関する最新知識の勉強や事例検討を行った。</li> </ul>
フレイル予防の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いきいき講座として、7月と11月に健康測定会及び専門職による個別相談会を開催し、世田谷健康長寿ガイドブックや介護予防手帳を配布してフレイル予防の普及啓発を行った。参加者は7月45名、11月53名。また、12月には野菜ソムリエを講師に招き、栄養と運動をテーマにいきいき講座を開催し、32名の参加者があった。</li> <li>・コロナ禍の影響で活動できなくなった高齢者施設での自主体操グループ2か所に対して、当法人の会議室を活用し、7月から9月にかけて計7回のおもり体操を、いきいき講座として開催した。参加延べ人数は152名だった。</li> <li>・新型コロナウイルス感染予防で閉じこもりがちになっている利用者に対して、自宅でもできる「いきいき体操」や介護予防手帳の活用を促し、フレイル予防の普及啓発に取り組んだ。</li> </ul>
介護予防の対象者把握の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>健康測定会に初めて参加した高齢者や、「はつらつ介護予防講座」、「いきいき講座」、自主体操グループの参加者に対して基本チェックリストを実施し、介護予防対象者の把握に努めた。把握した対象者には、総合事業や地域活動の案内、自主グループ活動への参加を促す等、必要な介護予防事業に早期につながるよう取り組んだ。</li> </ul>
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍の影響で自主体操グループ2か所が会場使用中止となってしまったが、当法人の会議室を活用し、感染防止対策を徹底した上で再開を支援した。会場設営や使用機材の操作等で、あんしんすこやかセンター職員が継続支援を行った。</li> <li>・スポーツジムでの運動はできないが、介護保険サービスの利用までには至らない中間に位置する高齢者が多いという地区の課題に対応した事例として、世田谷いきいき体操を行う自主グループの立ち上げ支援を行い、活動状況のモニタリングを行った。</li> <li>・緊急事態宣言が発令され活動会場が使用できなくなった場合は、その都度メンバーへ連絡して最新の情報を提供した。</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>・認知症専門相談員を中心に、もの忘れ相談に対応し所内全体ミーティングで情報共有やアセスメント内容を確認し、早期対応と早期支援に取り組んだ。また、必要に応じて医療機関の紹介や認知症初期集中支援チーム事業等の活用を提案し継続的な支援を実施した。</li> <li>・「地区型もの忘れチェック相談会」を対象者3名に対して実施した。世田谷地域対象の「啓発型もの忘れチェック相談会」にも認知症専門相談員が従事し、対象者の把握とその後の継続支援に取り組んだ。</li> <li>・認知症初期集中支援チーム事業を4名の対象者に対して活用し、認知症に関する正しい情報提供や家族介護者に対する継続的支援をチームで実践した。</li> </ul>
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>認知症の方や家族介護者支援にあたり、町会や民生委員・児童委員、地区内の医療機関や薬局、グループホーム等の既存ネットワークを活用した。地区のネットワーク構築については、認知症在宅生活サポートセンターや介護予防・地域支援課サポート担当と情報交換をしながら、常に認知症に関する視点を意識して取り組んだ。</li> </ul>
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーター養成講座を世田谷信用金庫新入職員に対して11月と1月の2回実施し19名が受講した。講義の中で「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」についても普及啓発を行った。</li> <li>・職員1名がキャラバン・メイト養成研修を受講し、キャラバン・メイトとして登録され認知症サポーター養成講座の講師として活動した。</li> <li>・7月の再委託先居宅介護支援事業所を対象とした事業説明会で、もの忘れ相談や世田谷区の認知症への取り組みを説明し、資料配布をして活用を呼びかけた。</li> <li>・家族介護者の会として「介護者交流会」を2ヶ月毎に開催した。6年目となる「男の介護を語る会」は緊急事態宣言の影響で年間3回の開催だったが、延べ14名の参加があった。どちらも継続開催することで介護者の孤立を防止し、負担軽減が図れる取り組みとなった。また、認知症や介護に関する正しい知識と対応方法の理解促進にもつながった。</li> </ul>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
7あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>【目標】 地区の中で社会的孤立等の恐れがある高齢者や、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共通の視点で適切にアセスメントを行い、所内全体で対応できるよう情報共有するとともに、見守りフォローリストを適切に管理する。地域全体で見守るという意識を高めるため、町会や民生委員、地域の活動団体、介護保険サービス事業者等とのネットワークを強化する。</p> <p>【取組予定】 ・対象者を把握した場合、見守りコーディネーターを中心に的確なアセスメントを迅速に実施し、所内ミーティングで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。継続や終了の判断を含む進行管理も職員全員で行い、見守りフォローリストを毎月1回更新する。 ・年に1回、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強化する。 ・「高齢者見守り協力店」を10店舗増やし、地域住民の安全、安心と、安否確認の通報への迅速な対応を拡大する。 ・地区内のスーパーマーケットに、あんしんすこやかセンター周知のチラシを配架し、月に1回、配布状況を確認し補充を行う。また、町会、地区民生委員・児童委員協議会、地域の金融機関、商店会、コンビニエンスストアへチラシを配布する。 ・民生委員と職員全員が年3回、エリアごとに情報共有の機会を持ち、閉じこもりやつながりのない方等、見守りの必要な世帯の把握に努める。 ・対象者の状況に応じ、職員での見守りか、見守りボランティアの活用かを柔軟に検討し見守り体制の強化を図る。 ・災害発生等で停電や通信が途絶えた場合でも、見守り対象者の安否確認が迅速に行えるよう、見守り対象者リストとして活用できる利用者別進行管理表を、常に共用キャビネットに保管しておく。</p>
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>【目標】 地域住民や関係者から寄せられる在宅療養相談に対し、医療情報の提供やサービス調整等を適切に実施する。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、連携を強化する。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の充実に努めるとともに、地域住民への医療・介護の意識啓発に取り組む。MCSや各種ツールの普及に努め、医療と介護の連携推進に活用していく。</p> <p>【取組予定】 ・「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、日頃から近隣医療機関のソーシャルワーカーと連携を図り、最新の情報収集を行う。地域の医療機関の情報「かみまち医療の連絡窓口リスト」の更新を年に1回、1月に行う。 ・地区連携医事業では、年間テーマを設定し、年2回開催する「かみまち医療と福祉の連携交流会」において、オンライン会議も活用した上で地域課題や個別課題の検討を多職種で行う。また、新型コロナウイルス感染症予防対策を徹底した上で年1回開催する「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。 ・5月に行う再委託先居宅介護支援事業所向け事業所説明会や、年2回の連携交流会において、「医療・介護の連携シート」、お薬手帳を活用した「あなたを支える医療・介護のケアチーム」等の各種ツールの活用や、「すこやか歯科健診」の事業について医療・介護関係者に周知を図るとともに、あんしんすこやかセンターの業務においても活用を継続し、相談に来所された区民への周知に努める。 ・「上町地区連携医事業グループ」「上町地区連携グループ」「かみまちケアマネグループ」の3つのMCSグループを、オンライン会議等にも活用し、情報発信・情報共有、意見交換を継続して行っていく。</p>
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を実施し、課題解決に向けて検討、協議する。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。</p> <p>【取組予定】 ・「8050問題」や複合的な課題のあるケースについて、地域ケア会議Bを年間3回以上実施する。実施にあたり、会議開催の必要性や目的を明確にし、職員ミーティングにおいて全員で情報共有する。会議の開催を通して個別課題を蓄積し、その対応方法を多職種で検討することにより、地域の支援力強化につなげる。年度末に職員全員で振り返りを行い、地区・地域の共通課題の把握、整理を行う。</p> <p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
10地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)	(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】 まちづくりセンター、社会福祉協議会との三者連携に加え、児童館の参加による四者連携と、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、地域住民のニーズ把握に努め「福祉の相談窓口」の充実に取り組む。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と支援を行うため、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。</p> <p>【取組予定】 ・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会等に参加し、受講者が職員ミーティングで伝達研修を行うことで所内全体のスキルアップを図る。看護師2名の複数配置を継続し、相談支援体制の充実に取り組む。 ・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を活用する。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、自己評価シートの作成を継続する。 ・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、児童館、地域障害者相談支援センター等と「顔の見える関係」を維持・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参加し、情報交換・情報共有を促していく。</p> <p>【目標】 「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、月1回開催の三者連携会議で、まちづくりセンター、社会福祉協議会、児童館、保健福祉課、健康づくり課とともに地域課題の共有、対応策の協議をすることで、地域共生社会の実現に向けた地域づくりに取り組む。</p> <p>【取組予定】 ・毎月1回開催される町会長会議、地区民生委員・児童委員協議会や、社会福祉協議会運営委員会議、中学校避難所運営会議等に参加し、地区ネットワークの一翼を担う。 ・町会、地区民生委員・児童委員協議会、地域の金融機関、商店会、コンビニエンスストアへ「福祉の相談窓口」のチラシを配布し、三者連携による「福祉の相談窓口」の存在や役割、業務内容を伝える。 ・三者で課題意識と目標を共有できるよう、お互いの日常業務を理解するための交流会議を年2回以上開催し、連携協働による地域資源の立ち上げにつなげる。</p>

昨年度の取組実績	
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実態把握訪問や、地域の情報から把握した高齢者へアセスメントした結果、社会的孤立のリスクが高いと判断したケースは、随時、職員ミーティングで支援の要否、支援方針を検討し、見守り担当職員、見守り頻度を決定した。新たに9世帯の見守りフォローを開始し、年度末時点では14世帯が該当した。</li> <li>・あんしん見守り事業マニュアルの初回把握用チェックシートを常備し、どの職員でも共通の視点でアセスメントができるようにした。また、所内全体で緊急時対応ができるよう全職員出席のミーティングにおいて、定期的に最新情報の共有を図った。</li> </ul>
見守りフォローリストの管理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りコーディネーターが中心となり、毎月末の職員ミーティングにおいて、安否確認ができていないケースはないか確認し把握漏れを防ぐとともに、継続や終了などの判断を含む進捗管理を行ってきた。</li> <li>・見守り目的を明確にするため、課題が解決したケースは随時、ミーティングで報告し見守りフォロー終了とした。8世帯が終了したが、うち5世帯は介護保険サービスが定着した。その他は転出、入院などだった。</li> <li>・キーパーソンの協力が得られる、いざという時はSOSが出せるなど、緊急性が低いケースは、上町あんしんすこやかセンター独自の「ゆるやか見守りリスト」を作ってフォローした。年度末時点で30世帯が該当した。</li> <li>・見守りフォローリストは毎月最新のものに更新し、災害時の安否確認に使用できるよう紙に印刷してキャビネットに保管した。</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>・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、地域住民や関係者からの相談に対して、在宅療養のための各種サービス調整や、医療、介護の最新情報の提供を行った。</li> <li>・在宅療養相談者の実人数は140名だった。在宅療養に関する情報提供を192件、入院入所転院等に関する情報提供を35件行った。</li> <li>・日常業務や「医療と福祉の連携交流会」を通じて、近隣医療機関のソーシャルワーカーや調剤薬局の薬剤師と顔の見える関係づくりに努め、情報収集や個別ケース支援での連携を図ってきた。</li> <li>・地域の医療機関の情報「かみまち医療の連絡窓口リスト」の定期的な更新を例年通り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>・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、6月からの事業実施となり、10月からはオンラインを活用した。年間のテーマを「新型コロナに対する在宅での感染症対策」とし、9月(34名参加)と1月(35名参加)に「かみまち医療と福祉の連携交流会」を開催した。高齢者人口が多く、介護保険サービス事業者も多い地区の特徴を活かし、区の職員や社会福祉協議会職員も含めた多職種によるグループワークで事例検討を行い、連携を強化した(1月はオンライン開催にグループワークセッションを取り入れた)。</li> <li>・11月(37名参加)の介護職向け医療講座では「コロナ禍での発熱患者への対応」というテーマで、「高齢者施設における新型コロナウイルス感染症予防」の動画を視聴し、世田谷区医師会における感染対策について地区連携医から講義を受けた。</li> <li>・2月は全体会開催中止に伴い、地区での事例検討会を行い、地区連携医、主任ケアマネジャーからの意見の集約と対応や支援策についての協議を実施した。</li> <li>・区民向け講座は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から開催を中止した。</li> </ul>
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・7月に行った再委託先居宅介護支援事業所向け事業説明会や、9月と1月に開催した医療と福祉の連携交流会において「医療・介護の連携シート」、「あなたを支える医療・介護のケアチーム」等の各種ツールや「すこやか歯科健診」等の事業について周知するとともに、来所相談された区民への周知や、あんしんすこやかセンターの業務における活用は日常的に行ってきた。</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」(17名登録、地区連携医と主任ケアマネジャー等)、「上町地区連携グループ」(39名登録、医師・歯科医師・薬剤師・介護保険サービス事業者等)、「かみまちケアマネグループ」(12名登録、主任ケアマネジャー中心)を活用し情報の発信、共有、意見交換を行った。</li> <li>・3月に完成した「LIFE これからのこと」の冊子を活用し、地区連携医事業や日常業務において居宅介護支援事業所のケアマネジャーへACP(アドバンス・ケア・プランニング)の普及啓発を周知した。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響で実施件数は2件だったが、ケアマネジャーが支援困難を感じているケースについて会議を行い、課題解決に向けて検討、協議した。</p> <p>(1)7月17日開催・テーマ「認知症のある一人暮らし高齢者の金銭管理について」・「金銭管理支援が必要な独居高齢者が増えている」という地区課題を把握した。</p> <p>(2)9月29日開催・テーマ「①本人に関する情報を共有し、10月から引き継ぐケアマネジャーを支える体制を築く」②本人の特性に合わせた対応方法を検討する」・「視覚障害者が各種制度を理解するためのサポートが乏しい・独居の障害者は火災のリスクが高い」という地区課題を把握した。</p>
地域ケア会議Aの実施状況	<p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> <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を活用した。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、自己評価シートの作成に取り組んだ。</li> <li>・障害者支援や精神疾患への理解に関する研修や事例検討会に参加し、受講した職員が所内ミーティングにおいて伝達研修を行うことにより所内全体のスキルアップを図った。</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>障害のある方や難病や精神疾患のある方、子育て家庭、生活困窮者等からの相談を受け付け、一次相談窓口として適切な情報提供を行ってきた。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、児童館、地域障害者相談支援センター等との「顔の見える関係」を継続し、連携した支援を行ってきた。</p>
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言が発令され、三者で取り組めることを検討し、三者のキャラクター塗り絵の配布や、家でできる体操や口腔体操の紹介・詐欺被害防止案内・手づくりマスクの型紙などを載せた「上町あんしんすこやかセンターだより臨時号」を発行した。11月には、社会福祉協議会上町地区事務局の取り組み「コロナで繋がろう大作戦」に協力し、マスク作成キットや折り紙などを高齢者へ配布した。</li> <li>・毎月の三者連携会議において、あんしんすこやかセンターで把握した地域課題(例：弦巻5丁目公社住宅建て替え問題)を提起し、まちづくりセンター、社会福祉協議会と課題の共有、検討を行い、関係機関による課題解決、地域づくりにつなげてきた。尚、12月から児童館が加わり四者連携の形となった。</li> <li>・お互いの業務内容を理解する取り組みとして、あんしんすこやかセンター職員と、まちづくりセンター職員の交流会を3回に分けて実施した。初回としてあんしんすこやかセンターの日常業務内容を伝え理解を深めてもらった。</li> <li>・三者連携により「令和2年度 地域包括ケアシステム上町地区アセスメント」を作成した。</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>【今年度の目標】 事業計画の達成に向けて法人のバックアップの体制を充実し、職員が適切な事務処理を行う。</p> <p>【取組予定】 ①あんしんすこやかセンターに管理責任者、副管理責任者、管理者・副管理者をサポートする中間管理職(リーダー)を設置する。毎月の法人全体管理者会議にて理事長以下各事業所の管理責任者が参加してあんしんすこやかセンターの運営状況を把握し、評価・助言を行う。また、あんしんすこやか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回開催し、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を図る。 ②昨年移行したクラウドシステムによる給付管理業務やコミュニティツールを活用し、事務処理の効率化を法人本部がバックアップする。</p>
	(2) 公正・中立性	<p>【今年度の目標】 公正・中立性のチェック方法を活用して利用者が選択しやすいように配慮する。</p> <p>【取組予定】 ①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ため、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。 ②本人の意思・選択が難しい場合には、家族や代理人に上記同様の説明を行う。 ③事業所の選定プロセスに関して、各職員が記録に残すように所内で共有し、給付管理時等に利用事業所、委託事業所に関して極端な偏り等がないか確認する。</p>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<p>【今年度の目標】 個人情報・電子データの管理を行い情報漏洩の防止に努める。</p> <p>【取組予定】 ①個人情報に関わる書類は施錠できる棚で保管する。またパソコンにはパスワードを設定する。パソコンを使用する環境には民間会社のセキュリティシステムを導入するとともに、日常的に職員に対して相談時のプライバシー、守秘義務についての教育を徹底する。職員採用時には、在職中及び離職後も含めた個人情報保護を目的とした誓約書を取り交わしていく。当会では「個人情報保護方針」を策定し、利用者や家族に周知している。また、「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る。 ②個人情報保護に関する知識は、事業所の代表が外部研修を受講し、事業所で伝播研修を行うことで共有する。なお、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言等でテレワークを導入する際には、テレワーク規程に則り個人情報を管理することとする。</p>
	(4) 接遇・苦情対応	<p>【今年度の目標】 接遇マニュアルを職員全員で確認し適切な接遇に努める。 苦情マニュアルを職員全員で確認し苦情対応に努める。</p> <p>【取組予定】 ①昨年整備したあんしんすこやかセンター用の接遇マニュアルに則り、適切な接遇に努める。 ②利用者から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、対応経過を共有するとともに記録に残す。</p>
	(5) 安全管理	<p>【今年度の目標】 災害時対応マニュアル・緊急時対応マニュアルを職員全員で確認し非常時に備える。 感染症対策マニュアルを職員全員で確認して適切な対応を行う。 職員の健康管理に努める。</p> <p>【取組予定】 ①災害時マニュアルを年1回更新し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。 ②緊急対応マニュアルに基づき迅速に対応できるように、所内周知を徹底する。 ③新型コロナウイルス感染症対策を加えた感染症予防及びまん延防止マニュアルに基づき、事業所内の衛生管理に努めるとともに、必要に応じて対応マニュアルや方針を更新する。 ④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及び医療職が管理し、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て面接を行い必要時には受診を行い状況を確認する。 ⑤世田谷地域あんしんすこやかセンター医療職で協力し、感染症対応と災害時のあんしんすこやかセンター医療職の役割・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(年4回)。</p>
	(6) 職員体制	<p>【今年度の目標】 法人内資格者の育成や余裕を持った職員配置の体制に取組む。 計画的に人材育成に努め、管理者や副管理者の人材育成にも取組む。 現場の教育やフォローを行うとともに管理者のフォローにも努めていく。</p> <p>【取組予定】 ①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。 ②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。 ③法人は管理者会議を月1回開催してあんしんすこやかセンターの状況を把握し管理者へのフォローに努める。 ④世田谷地域あんしんすこやかセンター合同で、入職年数別交流会(年1回)、管理者会(年3回)、職種ごとの連絡会(各年1回以上)を開催し、地域として人材定着に取り組む。</p>



昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	<p>法人があんしんすこの運営状況を把握するための取組：                      ①あんしんすこやかセンターに管理責任者及び管理者をサポートする中間管理職（リーダー）を配置した。                      ②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・助言を行った。                      ③地域包括支援センターと他事業所の中間管理職（リーダー）、管理責任者が参加するリーダー会議を月1回開催しており、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。リーダー会議は新型コロナウイルス感染症拡大をうけて、オンラインで実施した。</p> <p>事業計画作成にあたっての法人の関与について：                      上記管理者会議において、事業計画作成の方針や役割分担の協議を行った。</p>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<p>①国保連への請求業務について、当法人が受託する他地域包括支援センターと手続き業務を共通化・最適化するために事業所へ訪問し、担当者フォローを行った。                      ②給付管理やケアマネジメント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法人共通のシステムへの移行にあたり、システム担当者との調整、説明会、導入支援、導入後のフォローアップを行った。</p>
公正・中立性に配慮した対応	<p>①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の選択に従った。                      ②利用者の状況に応じて、適切なサービス事業者の選択肢を提示できるよう、地域の介護サービス事業者のサービス内容・特徴・空き状況等の情報収集に努め、サービス種別ごとにファイリングを行った。適宜利用者にはそのファイルを開覧できるようにし、本人の意思・選択が難しい場合には、家族や代理人に同様の説明を行った。</p>
公正・中立性のチェック方法	<p>日常業務の監督の延長線上として管理者による点検だけでなく、指定居宅介護支援事業者の事業所減算集申シートを原案に地域包括支援センターとして公正中立性を担保するために確認が必要な項目をリスト化した。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定期的な点検をするための仕組みを整えた。</p>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<p>①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。                      ②コロナ禍においてテレワークを行う場合のための持ち出し用PCを購入、個人情報の取り扱いについて法人で規程を作成し、地域包括支援センターの職員に共有した。</p>
接遇向上のための取組	<p>地域包括支援センターにおける接遇マニュアルを作成し事業所内で共有した。</p>
苦情に対する再発防止策	<p>利用者から苦情を処理するために講じる措置の概要について、新しく配置された職員へ教育した。苦情を受け付けた場合は、事実確認を行い、法人及び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、所内で苦情内容及び対応経過を共有し記録したほか、法人の管理者会議で改善計画を協議した。</p>
災害時対応の取組	<p>災害時マニュアルの見直し確認を行った。事業所内で災害時のあんしんすこやかセンターの出勤工程を確認し、非常時のイメージトレーニングを行った。最新情報を踏まえ、災害時用の備蓄品リストを更新し、必要な物資の整備を行った。</p>
緊急時対応の取組	<p>地域包括支援センター独自の緊急時対応マニュアルの作成を行い、事業所内で共有した。</p>
感染症対策の取組	<p>法人で作成している感染症予防及びまん延防止マニュアルに、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書き加え、マニュアルの更新を図った。</p>
職員の健康管理の取組	<p>感染症マニュアルに基づき、職員は年1回以上の健康診断を受診した。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、必要な職員には個別で生活指導を行った。普段の業務における職員の心身の状況についても管理者が把握し、必要な職員とは面談を行い、必要に応じて受診を勧めるようにした。</p>
欠員補充の方策	<p>欠員は発生しなかったが、計画通り充足するように他事業者の職員の資格取得支援を行ったり、法人採用ページ等で採用情報の発信を行い、欠員補充必要時に備えた。</p>
人材育成の取組	<p>①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図った。                      ②法人全体研修を開催し、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のために、研修会を開催した。施設職員が主体的に認知症をテーマに症状やケアについて学び、グループワークを通じて適切な支援について、あらためて考える機会となった。職場内コミュニケーションについて考える機会になった。</p>
人材定着の取組	<p>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た。世田谷地域あんしんすこやかセンター合同での交流会を計画していたが、新型コロナウイルス感染症拡大につき、交流会は中止した。</p>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
2 総合相談支援	(1) 総合相談	<p>【今年度の目標】 地区の高齢者の多様化している相談に対し、取り巻く環境、家族関係、地域性などに配慮し、保健福祉課、健康づくり課、生活支援課、子ども家庭支援センター、まちづくりセンター、社会福祉協議会経堂地区事務局、地域障害者相談支援センター、医療機関、居宅介護支援事業所、介護保険サービス事業者など関係機関と連携をはかり、ワンストップ窓口の役割を果たす。</p> <p>【取組予定】 ①本人、家族、地域関係機関等からの相談に速やかに対応し、相談者と信頼関係を築きながら、状況把握、課題分析し、適切な支援方針を立てる。 ②窓口や訪問での相談のほか、民生委員・児童委員協議会、会食会、認知症カフェ、サロン、自主体操サークルなどに出向き、相談窓口の周知に努め、出張相談に応じる。 ③継続的な支援が必要なケースでは、定期的に状況確認を行い、朝礼、夕礼において所内で情報共有を行い支援方針を検討していく。 ④毎日の朝礼、月1回のミーティングでケース検討を行い、三職種が中心となり専門性を生かし、あんしんすこやかセンター全体で支援方針を決定していく。 ⑤質の向上をはかるため、相談援助技術、アセスメント、対象者理解、従来事業に関する制度理解、周辺制度の理解に関する研修に、各職員の状況に合わせて参加を促す。</p>
	(2) 地域包括支援ネットワーク構築	<p>【今年度の目標】 まちづくりセンター、社会福祉協議会と共に地域の社会資源を把握するとともに、地域住民の方々への困りごとに対して、効果的な支援を行っている地域包括支援ネットワークづくりに取り組む。</p> <p>【取組予定】 ①地域デイサービス、社協サロン等地区内の活動団体に出向き、コロナ禍での活動状況の把握を行う。 ②コロナ禍で活動を休止している活動団体へ、社会福祉協議会とともに活動再開の支援を行う。 ③見守り協力店に定期的に訪問し、地区の高齢者の様子を確実情報収集に努め、見守り協力店との連携を図る。 ④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、地区ごとの情報交流会を持つ(宮坂、経堂、桜丘各地区年1回) ⑤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) ⑥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) ⑦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。</p>
	(3) 実態把握	<p>【今年度の目標】 訪問対象者リストによる訪問を実施するほか、独自に工夫し、実態把握訪問もする。</p> <p>①訪問対象者リストや熱中症予防訪問を利用するほか、関係機関からの通報、および区民からの相談に対し速やかに対応し、実態把握訪問する。(年間訪問1540件) ②65歳以上の転入者に対し、チラシや資料送付にてあんしんすこやかセンターの周知をし、実態把握訪問の機会をつくる。 ③三者連携の中で65歳到達者にあんしんすこやかセンターの周知をし、実態把握訪問の機会をつくる。</p>
	(4) PR	<p>【今年度の目標】 65歳到達者や65歳以上の転入者を対象に、地域の資源の情報提供や広報紙等を配布して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。</p> <p>①広報紙を年4回発行し、会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 ②経堂あんしんすこやかセンター独自のパンフレットを、高齢は実態把握の際に配布し相談窓口の普及に努める。 ③見守りのステッカー普及に努める。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実し、情報収集に努め、見守り協力店との連携を図る</p>
3 権利擁護事業	(1) 虐待	<p>【今年度の目標】 虐待対応研修に参加し所内で研修内容の共有、また虐待の早期発見、迅速対応、所内情報共有が出来る体制づくりを行い、地域住民や協力事業所に虐待に関する普及啓発を行い協力関係を構築する。</p> <p>【取組予定】 ①高齢者虐待対応研修に参加し、ミーティング等を通じ職員間で情報共有を行う。また、所内研修等で早期発見チェックリストや虐待発見事例等を取り上げ、所内職員の理解・関心の向上を図る。 ②サロンや町会、見守り協力店等に相談窓口はあんしんすこやかセンターであることを周知し、パンフレットを配布する。 ③サロンや町会、見守り協力店、介護保険事業所などに、早期発見・早期相談を呼び掛け、情報収集し、随時所内職員で共有、検討行う。 ④虐待事例対応進捗表を作成し、随時所内職員で情報共有を図る。</p>
	(2) 成年後見	<p>【今年度の目標】 成年後見研修に参加し所内で研修内容の共有する。また相談の迅速対応、所内情報共有が出来る体制づくりを行い、地域住民や協力事業所に成年後見事業に関する普及啓発を行い協力関係を構築する。</p> <p>【取組予定】 ①世田谷区総合支所保健福祉課と連携し、後見制度の必要ある高齢者を速やかに成年後見センターなど専門機関につなげる。 またケアマネジャー等の関係機関と連携し、成年後見制度の申し立てに向けた相談を支援していく。 世田谷地域の社会福祉士会等で成年後見制度の繋がるまでの適切な支援について検討を重ねる。 ②地域への普及啓発の為、いきいき講座にて成年後見制度を課題にした講義、講座を行う。(年1回)</p>
	(3) 消費者被害	<p>【今年度の目標】 消費者被害防止研修に参加し所内で研修内容の共有する。また相談の迅速対応、所内情報共有が出来る体制づくりを行う。さらに地域住民や協力事業所に消費者被害防止に関する普及啓発を行い協力関係を構築する。</p> <p>【取組予定】 ①広報紙やいきいき講座、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。 ②最新の状況について、ミーティング等で全職員が共有し、高齢者に注意喚起を行っていく。 ③研修を受講し、関連する情報や知識を蓄積する。 ④消費者被害を把握した際は、適宜関係機関と連携の上、問題解決と再被害の対策支援を行う。 ⑤「消費者被害把握台帳」を作成して、担当地区の被害状況をまとめ、区民への周知や年度ごとの増減把握に生かす。</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本人、家族、地域関係機関等からの相談に速やかに対応し、相談者と信頼関係を築きながら、状況把握、課題分析、必要時緊急対応行い、適切な支援方針を立てた。緊急対応ケースは39件対応した。 ②総合相談窓口の質の向上のため、各種研修に参加した(51件)。
アウトリーチの実施状況	①コロナ禍ではあったが、10件サロンに出向き、必要時相談に応じた。 ②経堂地区は高齢者人口が多く民生・児童委員も多いことから、6回に分けて民生・児童委員との「地区の情報交換会」を実施し、地区の高齢者の情報を共有し、継続的な支援に生かすことができた。
継続的な支援を行った事例	①公園内に居住スペースを作り生活してしまっていた高齢者のケースでは、本人、保健福祉課、生活支援課、医療機関、居宅介護支援事業所、訪問看護ステーション、訪問介護サービス事業所とともに継続してかわり、公園内での寝泊り飲食は行われなくなった。 ②自宅内が物であふれている高齢者姉妹のケースでは、障害のある妹と、姉にはケアマネジャーに対する物取られ妄想が見られ、保健福祉課、医療機関、サービス事業者ともかわり、姉のあんすこ職員への信頼を軸に、姉妹のこれからの生活を模索し、支援を継続している。
3職種のチーム対応	①三職種と管理者で、緊急性のあるケースや対応困難ケースの情報共有及び方針の検討を行い、迅速な対応に努めた。 ②毎日の朝礼・夕礼、月1回以上の所内ミーティングでケースの情報共有を行い、職種の立場で意見を出し合い検討し、あんしんすこやかセンターの意見を統一し対応した。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	①民生・児童委員を対象として、「地域の情報交換会」を5回に分けて開催した。コロナ禍でも地域で見守りができるように働きかけを行った。 ②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、「コロナ禍での見守り活動・新しいコミュニケーションの取り組み」についてネットワークづくりを推進した。 ③地域のコンビニエンスストアや病院、薬局、介護事業所、不動産屋、商店街、銀行等に、広報紙の設置をお願いしつつ、「コロナ禍における予防と感染フローチャート」のパンフレットを配布し、コロナ予防の啓発をお願いした。 ④社会福祉協議会と連携して、ボランティア交流会を開催した。あんしんすこやかセンター見守りボランティア3名、社会福祉協議会の地区サポーター5名に参加いただき、コロナ禍でのボランティア活動の苦労や、今後の活動の広がりについて話し合った。 ⑤「経堂地区包括ケア会議 ACPIについての理解を深めよう」をテーマに2月に会議をオンラインにて開催した。医師や看護師、薬剤師、居宅介護支援、訪問介護、通所介護、福祉用具、施設関係、保健福祉課、社会福祉協議会、まちづくりセンター等の51名に参加頂き、多職種間連携におけるのACPIについて共有を図り、その後多くの参加者からACPIについての実践の報告を頂いた。
実態把握訪問の工夫	訪問対象者リストによる訪問以外に、関係機関からの通報や区民からの相談に速やかに対応し、総合相談から見守りフォローリスト対象者にあげ、定期的に実態把握訪問を行った。また、熱中症啓発や年末見守り訪問なども利用し、年間1,411件の実態把握訪問を行った。
PRの取組状況	①広報紙は、夏・秋・春、年3回発行。配布は、町会・自治会・病院・薬局・銀行・介護施設等に約4,000枚配布して、あんしんすこやかセンターを周知した。 ②85歳以上の訪問対象者や、オレンジカフェKIMAMA(認知症カフェ)等サロン訪問し、フレイル予防のパンフレットや布マスク、あんすこ絵柄入りティッシュを配布した。 ③「いきいき講座」健康測定会(血管年齢測定、体組成分析)を宮坂地区と桜丘地区の2地域で開催した。「うちで暮らそう！」最期まで在宅で暮らすための工夫」をテーマに、『住宅改修ってどんなもの?』住宅改修事業者による福祉用具展示や『サービス付き高齢者向け住宅ってなあに?』を施設長を招いて開催した。 ④65歳以上の経堂地区への転居者へ経堂あんしんすこやかセンター事業説明のお手紙を送付し、はつらつ介護予防講座やもの忘れ相談窓口等の事業の周知を行った。
虐待に関する職員のスキルアップの取組	①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した。 ②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、ミーティングや自社研修会を通じ職員間で共有した。
虐待に関する普及啓発の取組	①サロンや町会、見守り協力店、管轄警察等に相談窓口はあんしんすこやかセンターであることを周知した。 ②あんしんすこやかセンターを知らない区民に対し、パンフレットを配布した。
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	①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、対応方法について話し合った。その際虐待チェックシートの読み上げを行いポイントの共有を行った。 ②団地の自治会長を訪問し、早期発見・早期相談を呼び掛けた。
虐待に関する所内における情報共有の方法	毎日の朝、夕礼、また毎月1回所内スタッフ会議で虐待事例、虐待ケア会議の報告を行い、情報共有を行った。
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	世田谷地域あんしんすこやかセンター社会福祉士勉強会「成年後見制度について学ぼう」に参加した。成年後見センターから講師を招き、成年後見制度申し立て支援の事例や最近の傾向について学習し、ミーティングを通じて職員間で共有した。
成年後見に関する普及啓発の取組	①地域への普及啓発の為、開催されたサロンにて後見センターのパンフレットを配布した。 ②いきいき講座にて成年後見制度を課題にした講座を予定(年1回)としていたが、コロナ禍で開催中止となった。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	ひとり暮らしの高齢者から、入院を契機に生活における不安の相談を受け、日常的な金銭管理代行や福祉サービス利用援助について「地域福祉権利擁護事業(あんしん事業)」に繋いだ事例が2件あった。
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	①最新の事例についてミーティングで情報共有を図った。 ②職員間でクーリングオフの方法を学習した。
消費者被害に関する普及啓発の取組	①あんすこ広報紙で消費者被害について取り上げ、被害防止を呼び掛けた。 ②サロン等で消費者被害防止について啓発を行った。 ③詐欺被害対策のため、6名の自動録音機の導入支援を行った。
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	①90代一人暮らしの女性が住宅リフォーム詐欺(床下基礎塗装)により25万円の被害に遭った。世田谷消費生活センターと連携してクーリングオフ申請を行い、全額返済された。②90代一人暮らしの女性宅に押し買い業者が入り込み、世田谷消費生活センターから断りの電話をしてもらい被害を免れた。

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>【今年度の目標】 地域ケアマネジャーに対し、介護保険情報の共有やケース相談、ケアマネジメントの勉強会など適宜開催し、ケアマネジメント力の向上や困難ケース等の負担軽減を図り支援する。</p> <p>【取組予定】 ①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の会を開催し、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たケース相談や介護保険情報を共有する。 ②地区の主任ケアマネジャーとは、年4回「ケアマネカフェ」を共催し、情報交換の場としての展開を図る。 ③介護予防ケアマネジメントの再委託事業者のケアマネジャーと共に適宜勉強会を実施し、介護予防ケアマネジメントへの理解を深める事で地域のケアマネジャーとの連携を図る。適宜地域資源の共有を行っていく。</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>【今年度の目標】 地域で暮らす高齢者が主体的に介護予防に取り組むことのできるよう、情報提供と活動への支援を展開する。</p> <p>【取組予定】 ①継続ケース及び総合相談、対象者リストによる実態把握訪問などを通じて、必要な利用者介護予防ケアマネジメントA・B・Cが提供できるよう、日ごころからの相談体制を構築しておく。 ②コロナ禍によって社会的孤立とフレイルが一層の地域課題として表出されていることに対して、地域ケア会議Aを年3回開催することで、地域資源の掘り起こしと開発や住民相互・各資源間における課題を共有し、ネットワークの構築を図る。 ③個別の介護予防ケアマネジメントにおいては、事業およびサービス利用に限定せず、地域活動への参加及び役割創出の視点を取り入れ、利用者が主体的かつ無理なく介護予防に取り組む意識を醸成することができるよう、各職員のスキルアップとインフォーマルサービスに関する情報共有、資源の掘り起こしと開発を行う。 ④増加する介護予防支援と介護予防ケアマネジメント件数に対しては、居宅介護支援事業者への再委託を行う。再委託先の居宅介護支援事業者には随時必要な情報を提供し、サービス担当者会議等へ出席することを通して継続的な支援を行っていく。</p>
	(2) 一般介護予防事業	<p>【今年度の目標】 基本チェックリストにより介護予防の対象者を把握し、フレイル予防の普及啓発に取り組む。</p> <p>【取組予定】 ①はつらつ介護予防講座は年間19回の開催かつ1回平均12名以上の参加を目標とする。また、介護予防普及啓発関連講座は年間10回以上の開催を目標とする。 ②せたがや健康長寿ガイドブックや介護予防手帳等の活用、お口の元気アップ講座の資料配布・配架により周知する。 ③窓口及び、講座等で基本チェックリストを活用し、介護予防の対象者を把握する。また、把握した対象者を介護予防事業等に繋げる。 ④あんしんすこやかセンターの広報紙等で介護予防普及啓発活動の周知を行う(関係機関に配架・配布、町会の回覧版約1500部)。 ⑤地区のサロン等に参加し、地区の状況や課題を把握する。また、体力測定会や自主体操グループの立ち上げ・再開支援を行う(コロナ禍でも開催出来るように支援する。)</p>
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【今年度の目標】 「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」に基づき、認知症に関して本人や家族などの関係者が理解を深め安心して地域生活を継続できるよう支援を行うとともに、地域住民への知識啓発を行うことで住みやすい地域づくりを推進する。</p> <p>【取組予定】 ①認知症在宅生活サポートセンターはじめ関係諸機関の医師や看護師等と連携し、認知症の早期発見・支援を継続的に行う(啓発型もの忘れチェック相談会従事・年1回、地区型もの忘れチェック相談会実施対象者3名の選出・年1回、認知症初期集中支援チーム事業・5事例、医師による認知症専門相談事業の利用)。 ②家族介護者会の運営と、地区の介護者支援活動に関与する(介護者の会・年6回、介護者による地域活動支援・月1回)。 ③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、オンライン講座を含む)。 ④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。 ⑤世田谷版認知症サポーターステップアップ講座、フォローアップ講座を活用する。 ⑥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)。 ⑦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)。 ⑧認知症啓発関連イベントRUN伴へ参加協力する。</p>
7 あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>【今年度の目標】 社会的に孤立しがちな高齢者を実態把握訪問や地域関係機関から把握し、地区担当者がアセスメントを行い、対象者に合わせた見守り体制を構築する。</p> <p>【取組予定】 ①見守りコーディネーターを中心に、見守りフォローリストを管理し、月1回所内で、情報共有、支援方針の検討を行う。 ②見守りフォローリストの管理は、災害時安否確認リストも兼ね、紙に印刷し所内で保管する。 ③地区の見守り協力店と連携を図り、高齢者の情報収集に努める。 ④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。</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】 在宅療養や入退院等に関する相談を受けて、状況にあった医療や介護の情報提供・適切な在宅療養相談支援が行えるよう、地域の医療機関や病院との関係づくりに取り組み、情報共有ツールを活用して連携を図る。</p> <p>【取組予定】 ①あんしんすこやかセンターの広報紙を地域の病院・診療所・薬局に配布し、関係づくりをする(年間4回発行)。 ②地区連携医事業の計画・運営は、地区の主任ケアマネジャーと運営委員会を立ち上げて行い、地域連携医と共に会議や研修会を月1回開催することで、多職種連携・地区の医療連携の推進を図る。また、MCSを周知し活用するために、連携体制を構築していく。 ③ACPの周知・啓発のため、区民・多職種向けに研修を開催する(地区連携医事業の研修として1回/年程度)。</p>

昨年度の取組実績	
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	①経堂地区の主任ケアマネジャーと共催し、情報交換の場として展開している「ケアマネカフェ」においてケアマネジャーのニーズを把握した。 ②把握したニーズは、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で共有し、更には、他地区のニーズを知ることで深化を図った。 ③多職種連携促進、及び地区ケアマネジメント力の向上を目的とした経堂地区包括ケア会議を地区の主任ケアマネジャーと月1回の頻度で打ち合わせながら企画した。
ケアマネジャー支援の取組	①経堂地区の主任ケアマネジャーと共催している「ケアマネカフェ」にて、コロナ禍においても連携をとる為の手段の一つとして、オンライン会議についての勉強会を開催した。 ②介護予防ケアマネジメントのモニタリング内容を改めて確認し、再委託先居宅介護支援事業者へ解りやすいように共通様式として統一した「モニタリングシート」にて周知した。
社会資源の把握・情報提供の状況	①地域の社会資源情報を分野ごとに整理し、定期的に更新した。また、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	①各職員の力量に応じ、一連の相談援助技術に関する職場内及び外部の研修への参加を通してスキルアップを図った。 ②全体ミーティングやOJTの場面で各事例に関する方針や支援内容を検討することで、包括的かつ多角的な介護予防ケアマネジメントの提供を心掛けた。
地域ケア会議Aの実施状況	①介護予防ケアマネジメントの質の向上を目的として地域ケア会議Aを2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、自立支援につながる助言や情報提供が行えるよう検討を行った。うち1回は、地域資源として企業からの会場提供を受け、身近なショールームの一角を使った会議を開催した。 ②コロナ禍において、自粛生活を余儀なくされた多くの高齢者が年齢を問わず閉じこもりによる影響を受けた。外国籍であることやひとり暮らしなど様々な理由により深刻化した社会的孤立やフレイルといった課題が表出されたことから、介護予防への取り組みを通して地域の方々との関係を構築すべく議論が行われた。
再委託先への支援状況	①感染症拡大防止のため見合わせたサービス担当者会議への出席や訪問同行に代わり、電話やあんすこ内での協議を通して担当ケアマネジャーとの連携を行い、制度等の最新情報提供を行った。 ②介護予防支援計画を立てるにあたって必要な帳票類を確認し、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リスト化し書面にて周知した。 ③特に一部の事業者のみ使用していたモニタリングシートを共通様式として配布周知することにより、円滑かつ標準化されたモニタリングと給付管理業務が可能になった。
フレイル予防の普及啓発の取組	①コロナ禍でフレイルが心配な区民を対象に、「宮坂地区健康測定会」「桜丘地区健康測定会」を開催した。必要な栄養の取り方や運動の習慣化に向けた取り組みの啓発を行った。 ②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への啓発と自宅でもできる簡単な体操やストレッチのお勧め、介護予防手帳を配布した。
介護予防の対象者把握の取組状況	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した。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	①桜丘元気倶楽部の立ち上げ支援、爽健の会等自主グループの活動再開への相談や支援を行った。 ②いきいきサロンに5月には体調確認を行い、再開支援を続けた。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	①認知症専門相談員はじめ各職員が多職種連携のもと担当地域の対象者へのアプローチと支援を継続した。 ②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、認知症在宅生活サポートセンターや医療機関など関係機関との連携を図りながら効果的に支援を進めた。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	①オレンジカフェに訪問し、認知症ケアバスの配布等の認知症に関する知識の啓発活動を行った。 ②あんしんすこやかセンター主催の介護者の会を4回開催し、介護者の負担軽減につながる知識の共有を図った。特にコロナ禍における開催手法について、他機関との情報共有を行った。 ③個別の見守り支援を通して、近隣住民、町会、管理人、生活協力員などとの連携を図ることで、ネットワークの拡大および深化を図った。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	①サービス事業者に従事しているボランティア等を対象に、認知症サポーター養成講座を開催した。 ②その他事業者に対して、オンラインでの認知症サポーター養成講座開催を提案した。 ③職員1名がキャラバンメイト養成研修に参加し、現在合計6名の職員がキャラバンメイトとして登録されている。
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	①総合相談、関係機関からの通報などから、地区担当で実態把握訪問、アセスメントを行い、所内に持ち帰り支援方針を決定し、見守り対象者の把握に努めた(昨年度見守りフォロー新規追加 33件) ②昨年度は新たに2名の見守りボランティアの登録があった。見守りボランティアの活用も含め、見守り対象者の状況に合わせた見守りメニューを選定した(昨年度見守りボランティア利用開始 3名)
見守りフォローリストの管理状況	見守りコーディネーターにより月1回見守りフォローリストを更新した。災害時の安否確認リストとして紙に印刷して保管した。月ごとのモニタリング対象者を更新し担当者へ周知をした。月1回のミーティングでフォローリスト対象者の情報共有、方針の決定を行った。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	①在宅医療・介護連携推進担当者が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。 ②コロナ禍における入退院や在宅療養の困難ケース情報を共有し、地域の診療所や病院の状況を把握した。今までに例のないようなケースにも相談対応ができるよう心掛けた。
地区連携医事業の実施状況	①新たに選任された地区連携医と地区の主任ケアマネジャーで構成された運営委員と共に話し合い、医療と介護の連携を図るための研修会・事例検討会等を8回開催した。その内1回は、「お家で暮らそう」をテーマに在宅療養についての区民向け講座を開催した。
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	①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及び、地区の主任ケアマネジャーと共催している「ケアマネカフェ」にて、「医療・介護連携シート」「口腔ケアチェックシート」「すこやか歯科健診」「お薬手帳を活用した連絡カード」等について周知した。 ②地区連携事業での事例検討会にて、MCSを活用した在宅療養の事例を紹介し、活用方法について検討した。また、コロナ禍における連携方法やICTの活用状況についても報告し合った。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>【今年度の目標】 地域ケア会議を活用することで、地域課題を抽出し、地域の課題を保健福祉課と共に包括的に解決できるような仕組み作りに取り組んでいく。</p> <p>【取組予定】 複合的な課題のある個別事例の検討を通し、地域ケア会議Bを年3回以上開催することで、地区のケアマネジメント力の向上を図りつつ、地域包括支援ネットワークの構築を行う。</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  (2)参加と協働による地域づくりの推進	<p>【今年度の目標】 「福祉の相談窓口」としての充実に取り組むために、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。</p> <p>【取組予定】 ①職員に積極的に研修や勉強会、自立支援協議会への参加を促す。 ②三者連携の取り組みや地域ケア会議の中で、地域障害者相談支援センター、ぷらっとホームや子ども家庭支援センター等と顔の見える関係を作り、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。 ③多職種連携を進めるための経堂地区包括ケア会議を行い、地域住民・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・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、意見交換の場とする。</p> <p>【今年度の目標】 三者連携として地域の課題把握をえしつつ、地域の様々な資源と連携して、課題解決につながる取り組みを進める。</p> <p>【取組予定】 ①三者として民生委員との地区情報交換会を行い、地域の課題把握を行う(各地区年1回)。 ②各町会とも連携し、65歳以上の方々への地域での活躍の場をどのように広げるか検討する。 ③経堂地区内の地域資源を幅広く65歳以上の方に向けてもらうために、経堂地区スタンプラリーを作成する。 ④地域や商店街、地域の認知症サポーターと連携し、経堂地域内にコロナ禍でも開催できる「はいかい声かけ訓練」を検討し、を実施する(年1回)。</p>

昨年度の取組実績	
地域ケア会議Bの実施状況	①地域ケア会議Bは7回実施し、認知症状や精神疾患、8050ケースがあった。 ②複合的な課題を抱えるケースでは、成年後見センター・ぶらっとホーム世田谷・地域障害者相談支援センター等の他機関へも会議参加を依頼し、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だ。
地域ケア会議Aの実施状況	※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメント に記載してください。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	昨年度の取組みとしては、相談拡充対象研修の参加が3件あった。研修のフィードバックにおいては、回覧や定期的なミーティングの場において実施している。コロナ禍のため、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	①8050世帯等の若年層の方の相談に対して、世田谷地域障害者相談支援センターと連携して対応した。 ②昨年度は、コロナ禍で収入が無くなってしまった方の相談も多くあり、社会福祉協議会やぶらっとホーム世田谷と連携して対応を行った。
三者連携の取組状況	①三者連携会議にて、コロナ禍での活動の減少による地域力の低下が課題として上がり、「コロナ禍での見守り活動の取り組み」をテーマに、オンライン等の新しいコミュニケーションの取り組みについての共有を図った。 ②三者連携と保健福祉課、健康づくり課にて「コロナ禍における予防と感染フローチャート」のパンフレットを作成した。町会自治会、病院、薬局、商店街、介護事業所等に計800部配布し、注意喚起と啓発を促した。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(1)管理・運営体制	<p>【目標】法人とあんしんすこやかセンターが、世田谷区地域包括支援センター運営方針を理解し事業計画を実行することができる。</p> <p>【法人のバックアップ体制】</p> <p>①法人は、在宅介護課センター長、あんしんすこやかセンター所長が出席する所長会議にて事業計画の進捗、計画遂行や事業運営においての課題を報告、共有する(年6回)。法人内の各サービス部門の専門職や地域貢献事業など、必要に応じ活用できる人的、物的資源など提供していく。</p> <p>②業務の効率化のために法人内の組織改編を行い、現場の課題の吸い上げや意思決定を迅速に行う体制を作る。</p> <p>【事務処理の工夫】</p> <p>③報告ミスを減らすため、委託料の請求、単価払いの請求等について、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毎月のダブルチェックを行なう。</p> <p>④申請代行等時の手続き、確認ミスを減らすため、法人内あんしんすこやかセンターとのヒヤリはっとシートから起こりやすい事例と対策を共有し、独自の記入例やチェックリストを作成、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、自己決定を行えるための支援を継続する</p> <p>【公正・中立性に配慮した対応】</p> <p>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・特色を幅広く収集し、職員ミーティングでの情報共有、定期的に地域資源ファイルの情報更新を行う。</p> <p>②偏りの無い情報提供を行なうため、介護保険サービス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する。</p> <p>③情報の選択、提供の根拠を明確にするために、支援経過記録に判断、根拠を記載することを徹底する。</p> <p>【公正・中立性のチェック方法】</p> <p>④あんしんすこやかセンターは、法人に公正中立性に基づいた情報提供や対応を行えているか、所長会議にて定期的に報告する(年2回)。</p>
	(3)個人情報・電子データの管理	<p>【目標】安心して相談に臨める環境を整えるため、個人情報保護・プライバシー確保に対する職員の意識向上に努める。</p> <p>【個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組】</p> <p>①個人情報に関する書類、電子データ、ICカード等は保管庫で施錠管理し、パソコンはワイヤロックで盗難を防止する。</p> <p>②相談者のプライバシーが守れるよう、相談室、窓口カウンターは、パーテーションや会話の音量に配慮する。</p> <p>③職員が個人情報の取扱いを統一し、管理の意識が根付くよう、所内独自の「個人情報取り扱いマニュアル」(個人情報、電子データの取り扱い、管理方法を含む)を読み合わせ、実施の徹底を図る(年1回)。</p>
1 運営管理	(4)接遇・苦情対応	<p>【目標】相談者の満足度向上のため、職員の接遇、対応の質の維持向上に努める。</p> <p>【接遇向上のための取組】</p> <p>①職員は「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、入職後年1回)。</p> <p>【苦情に対する再発防止策】</p> <p>②苦情につながる相談内容は、区の苦情対応マニュアルに則り報告や対応を進める。</p> <p>③対応経過は法人、所管課へ報告するとともに、所内では原因、背景、対応策を整理し職員間で共有する。</p> <p>④区の苦情対応研修や区福祉人材育成研修センターのハラスメント対策研修を受講し、伝達研修を実施する(年1回)。</p>
	(5)安全管理	<p>【目標】職員が各マニュアルに基づき、行動を取ることができる。</p> <p>【災害時対策】</p> <p>①法人の防災訓練(年1回)および複合施設や町会の実施する防災訓練(年1回)に参加する。</p> <p>②職員は、9月1日に災害時のマニュアル、業務継続の手順書に基づいた訓練を実施する。</p> <p>③複合施設連絡会において、災害時の対応について確認を行う(年1回)。</p> <p>【非常時対策】</p> <p>④職員は区の緊急対応マニュアルに則り、安否確認や緊急対応を進める。対応は、保健福祉課と相談、協議の上、複数で役割分担し進める。</p> <p>【感染症対策】</p> <p>⑤「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。</p> <p>⑥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。</p> <p>【健康管理】</p> <p>⑦法人で実施する健康診断を受ける。</p> <p>⑧ストレスチェックは、法人の産業医、臨床心理士等専門職によるバーンアウト対策の研修や相談の機会を作る。</p> <p>【共通】</p> <p>⑨世田谷地域あんしんすこやかセンター医療職で協力し、感染症対応と災害時のあんしんすこやかセンター医療職の役割・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(年4回)。</p>
	(6)職員体制	<p>【目標】職員の定着と質の担保を図る</p> <p>【欠員補充の方策】</p> <p>①欠員補充を速やかに行うために、法人内事業所において有資格者の育成や、ホームページ等で随時採用ができる体制を取る。</p> <p>【人材育成の取組】</p> <p>②職員新規採用時においては、法人内の育成プログラムや世田谷地域医療職作成のラダー等に則り、OJT、OFF-JTを実施する。</p> <p>③法人は、管理者の役割の明確化やマネジメント業務のサポートのため、職位別のマネジメント研修を行う(年1回)。</p> <p>④職員は、年度ごとに作成する「目標達成シート」や業務チェックシートをもとに、管理者と定期的に面談し業務の達成度を確認する(年2回)。</p> <p>⑤法人内あんすこ職員対象に、定期的な勉強会(情報交換、ケアプラン作成)を開催する(年3回)。</p> <p>【人材定着の取組】</p> <p>⑥職員は、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、専門性の向上と、職場外のネットワーク作りを図る。</p> <p>【共通】</p> <p>⑦世田谷地域あんしんすこやかセンター合同で、入職年数別交流会(年1回)、管理者会(年3回)、各職種ごとの連絡会(年1回以上)を開催し、地域として人材定着に取り組む。</p>



昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	<p>法人があんしんすこの運営状況を把握するための取組:</p> <p>①あんしんすこやかセンター管理者は、毎月、法人在宅介護課長へ前月の相談件数、地域活動を報告し、あんしんすこやかセンターの事業運営進捗を共有できるようにしている。</p> <p>②法人内管理者会議(隔月)にて、あんしんすこやかセンター管理者から運営における課題や法人で協力を求めたい事について報告、法人内で共有をし、解決策を検討した。</p> <p>③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。</p> <p>・事業計画作成にあたっての法人の関与について:作成に当たっては、法人内あんしんすこやかセンター管理者、在宅介護課長が話し合い、作成している。</p>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<p>正確な事務処理を行うための工夫:</p> <p>①申請代行業務等事務処理について、独自のチェックリストや複数職員での処理を実施し、誤った処理や説明を最小限に抑えるよう取り組んだ。</p> <p>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共通のヒヤリはっとシートで、事務処理上の誤処理や確認ミス、要因、再発防止策を共有(年1回)し、それぞれの業務に活かせるようにした。</p> <p>③法人提出の請求事務については、あんしんすこやかセンター管理者と、法人本部事務担当者がダブルチェックを提出するようにした。・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。</p>
公正・中立性に配慮した対応	<p>①事業所、医療機関からの情報や、住民の生活や健康づくりに関わる地区内の社会資源について、職員ミーティングや申し送り簿で共有し、相談者が複数の選択肢から自己決定できるよう、情報収集と整理に努めた。</p> <p>②情報提供、提案の経過や理由を支援経過記録に記載するように努め、公正中立な情報提供を心掛けた。</p>
公正・中立性のチェック方法	<p>・介護保険各サービス事業所ごとに問い合わせシートを作成し、毎朝のミーティングで情報提供や問い合わせに偏りが無いか確認をした。</p>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<p>①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、ヒヤリはっと事例の見直し、要モニタリング事例についての再発防止策の確認を行った。(年1回)</p> <p>②所内で作成している、「個人情報取り扱いマニュアル」の読み合わせと確認を行った。(年1回)</p> <p>③個人情報やICカード、USBなど電子媒体は、鍵のかかる保管庫へ収納し、退勤時にチェックリストを行うことで収納忘れが無いか毎日確認を行った。</p> <p>④窓口カウンター、相談室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した。</p>
接遇向上のための取組	<p>・職員は、入職時や年1回、法人のマナーチェック表を確認し、接遇向上に努めた。また、電話対応や言葉遣いのチェック表を作成、確認し統一した対応が取れるよう取り組んだ。</p>
苦情に対する再発防止策	<p>①苦情については、相談の段階から速やかに所内で報告、共有することに努めた。法人と法人内あんしんすこやかセンター間へも経緯や対応、再発防止策について報告、相談、共有を図っている。</p> <p>②日ごろからヒヤリはっとシートを活用し、事故防止や苦情に繋がらないよう対応策を整理し、再発防止に取り組んだ。</p> <p>③事業所には苦情受付担当者や苦情解決責任者を配置し、組織的な対応が取れるよう努めた。</p>
災害時対応の取組	<p>①防災の日に合わせ、法人で参集訓練、複合施設内防災訓練(年1回)に参加した。</p> <p>②地区内の障害・介護保険サービス事業者、民生委員や町会等住民組織による「災害時における多職種連携情報連絡会」を開催予定であったが、コロナ禍で開催することができなかった。</p> <p>③防災の日に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。</p>
緊急時対応の取組	<p>①職員の緊急時連絡網の確認を行った。</p> <p>②地域包括支援センター緊急対応マニュアルの改正箇所の読み合わせを所内でを行い、連絡や対応の手順を確認した。</p> <p>③緊急対応時には保健福祉課への相談や、関係機関と協力しながら対応を進めた。</p> <p>④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。</p>
感染症対策の取組	<p>①新型コロナウイルス感染症対策のため「あんしんすこやかセンター感染症対策マニュアル」を修正し、事務所の共有部の消毒作業や講座実施、来所や訪問時の予防行動を統一して行えるように努めた。</p> <p>②職員が媒介者にならないよう、毎朝検温を行い体調を把握するように努めた。法人全事業所で社会的PCR検査を受検し、早期発見に努めた。</p> <p>③窓口の飛沫防止シートの設置、食事のためマスクを外している人には話かけない、タイマーをかけての定期的な換気と、感染症対策の徹底を職員全員で心がけ業務にあたった。</p> <p>④緊急事態宣言発令中は職員を2チームに分け、他のチームの職員と接触しないようにし、完全交代制勤務とし感染予防対策を行った。その後も狭い空間の事業所内で密にならないように、在宅勤務を取り入れる等の出勤人数の調整を行っている。</p>
職員の健康管理の取組	<p>①法人は全職員に健康診断、インフルエンザ予防接種を実施している。</p> <p>②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。</p>
欠員補充の方策	<p>①職員の応募のあった際は、法人内あんしんすこ事業所管理者が採用面接に関わり、実態に即した採用方法を実施した。</p> <p>②法人内の居宅介護支援事業所の介護支援専門員やあんしんすこやかセンター職員は、実務経験に応じ主任ケアマネジャー現任研修の受講を進めた。</p>
人材育成の取組	<p>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を実施した。</p> <p>②法人内あんしんすこ職員で入職3年以内の職員を対象に、フォローアップ研修を実施した。保健福祉サービスの受付や、ケアプラン作成等、テーマを決めて情報交換を行った。(年3回)</p>
人材定着の取組	<p>①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、災害時参集を条件に家賃補助を導入している。</p> <p>②法人負担で東京都社会福祉協議会の福利厚生事業を利用し、福利厚生の充実を図った。</p> <p>③福祉人材育成研修センター、区の研修に参加し、スキルアップと情報交換を図った。</p> <p>④感染症禍で集まりを持たず、世田谷地域あんしんすこやかセンター医療職で作成中の「医療職ラダー」は保留とした。</p>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
2総合相談支援	(1)総合相談	<p>【目標】様々な相談に対応し、適切な機関やサービスに繋ぎ、地域での継続的相談拠点としての役割を果たす</p> <p>【取組み予定】</p> <p>①相談内容を的確に把握し、緊急性の判断を行う。複合事例に関しては相談拡充シートを提出し、関係機関と連携しながら支援を行う。</p> <p>②総合相談窓口として、幅広い相談に対応するために、所内で事例検討を行い各種研修に参加し、対応力向上を図る。</p> <p>【アウトリーチの取組み】</p> <p>③コロナ禍で地域に出向くことが難しい状況のため、活動を休止している地域デイサービス、ミニデイ・サロン、地域の居場所の主宰者や会のリーダーと連携し相談や困りごとが発生を把握し対応する。</p> <p>【継続的支援】</p> <p>④キーパーソン不在や困難事例、サービスの導入が難しい事例が埋もれないよう主担当を決め継続対応する。</p> <p>【3職種チーム対応】</p> <p>⑤支援の方向性の確認が必要な事例は、毎朝のミーティングで情報共有し、支援方法に3職種の専門性を活かす。</p> <p>⑥主担当が事例をひとりで抱え込まないように随時ミーティングを行い予後予測を立てチームとして対応する。</p>
	(2)地域包括支援ネットワーク構築	<p>【目標】地域住民、地域の組織、地域の専門職に地域のつながりの必要性を理解してもらい働きかけを行う</p> <p>【取組み予定】</p> <p>①三者連携、地区のネットワーク「下馬かるがもS準備委員」、地区の介護保険サービス事業者と共に、住民の活動を支援する活動を継続すると共に、新たな居場所づくりに向けて、地域の専門職の協力を得ながら、コロナ禍で実現可能な方法を考えていく。</p> <p>②民生委員の担当地区毎に見守り情報連絡会を継続開催し、支援が必要な人、見守りが必要な人の情報交換、対応についての民生委員から相談しやすい関係を作っていく。</p> <p>③三者連携会議で作成している「下馬地区の現況報告」の中の、地域資源マップを毎年更新し、地域の情報をケアマネジャーや介護保険サービス業者に配布し情報共有する。</p>
	(3)実態把握	<p>【目標】支援が必要な人の把握を行い、新たな地域課題・ニーズ把握に努める</p> <p>【取組み予定】</p> <p>①年間目標件数1320件。</p> <p>②訪問対象者リスト、異動者リストから転入者の訪問を行い、地域の情報の提供、支援が必要な人の把握に努める。</p> <p>③相談対応から独居の人、未把握の人の実態把握を行い、ニーズ把握に努める。</p> <p>④65歳になった人、転入者に対し、あんしんすこやかセンターから手紙を出し、三者連携で作成した地域デビュー応援バッグを配布し、地域活動に興味を持ってもらえるよう働きかけを行う。</p>
	(4)PR	<p>【目標】身近な相談窓口であることを周知する</p> <p>【取組み予定】</p> <p>①広報紙「下馬あんすこ便り」を年2回発行し、職員紹介や地域活動について紹介する。これまで町会に依頼し回覧板で配布していたがコロナ禍で回覧板中止のため、掲示板に掲載してもらう。</p> <p>②毎月、ホームページを更新し情報を発信する。</p>
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>【虐待に関する職員のスキルアップの取組み】</p> <p>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」への職員全員の受講を進め、職員の虐待の気づきを高める。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>【虐待に関する普及啓発の取組み】</p> <p>③地区のケアマネジャーとの勉強会、主任ケアマネジャーの会「けやきの会」にて高齢者虐待防止をテーマに取り上げ、専門職間で高齢者虐待について統一した認識を持てる機会を持つ。</p> <p>④民生委員見守り情報連絡会で民生委員に高齢者虐待について周知し認識を持ってもらう働きかけを行う。</p> <p>【虐待に発展しそうなケースを把握するための取組み】</p> <p>⑤窓口相談時、介護保険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>⑥民生委員との情報共有をおこなうことで、地域からも情報が入りやすくなる。</p> <p>⑦支援のための介入に繋がりがしやすいため、ハイリスク事例はかかりつけ医療機関と情報共有し連携する。</p> <p>【虐待に関する所内における情報共有の方法】</p> <p>⑧虐待ケア会議対応事例は一覧で管理し、毎朝申し送りで確認する。虐待ケア会議開催後は夕方の申し送りで報告する。</p> <p>⑨ハイリスク事例、虐待対応事例は見守りリストに載せ、毎月経過を共有する。</p> <p>⑩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】あんしん見守り事業、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>【成年後見に関する職員のスキルアップの取組】</p> <p>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。</p> <p>【成年後見に関する普及啓発の取組】</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、相談者や必要と思われる人に制度の説明や成年後見センターの案内を行い、必要に応じて、保健福祉課、成年後見センター等関係機関に繋ぐ。</p>
	(3)消費者被害	<p>【目標】最新の情報を共有、周知し消費者被害防止、詐欺被害防止に努める</p> <p>【消費者被害に関する職員のスキルアップの取組】</p> <p>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>【消費者被害に関する普及啓発の取組】</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いきいき講座の参加者、ケアマネジャーや民生委員に随時配布、最新情報を提供する。</p> <p>③地域の居場所での講話について世田谷警察署ふれあいボリスや生活安全課へ依頼する。</p> <p>④被害に遭うリスクのある人に自動通話録音機設置を勧め、世田谷区地域生活安全課、世田谷警察防犯係を案内する。</p> <p>⑤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>

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>総合相談では1326件の相談に対応した。</li> <li>毎朝夕のミーティングでケース相談、情報共有を行い、困難事例は対応している職員だけではなく、全員が把握し、支援の方向性を検討するようにした。苦情、ヒヤリはっと事例は迅速に情報共有し、改善策を話し合い対応するようにした。</li> <li>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、その他制度を組み合わせて支援をした。</li> </ul>
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>今年度は感染症対策のため、三宿病院訪問看護ステーションと開催している「暮らしの保健室」、地区の居場所「サロン下馬和楽」の開催ができなかった。唯一開催のあったDカフェネットが主催する認知症カフェ「Dカフェ」に参加し相談を受けた(年2回)。</li> <li>介入拒否がある人に対しての定期的な訪問やインターホン越しや玄関での声を続けた。</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2人暮らしで、夫がアルツハイマー型認知症、妻は心疾患などを抱える。介護保険サービス利用を何度も勧めるも、妻の夫に対する認知症の理解が進まないことや、本人の拒否が強く利用に結びつかなかった。また、妻の対応が不適切なため、夫の易怒性が増し暴言や暴力に発展し、区とも介入を試みながら見守りを継続。夫婦の任意後見人である姪を中心に夫は有料老人ホーム入所が出来たが、帰宅願望が強く施設内で暴れたため、精神科病院へ入院となった。一人暮らしとなった妻からは頻りに相談があり支援を継続している。</li> </ul>
3職種チーム対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</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>地域のネットワーク「下馬かるがも's」:地区連携医の協力を得て、地区包括ケア会議をオンライン開催した(年3回)。今年度は集合参加形式の開催が困難と思われたため、早い時期に法人にリモート環境の整備を依頼した。ZOOMの使い方がわからないケアマネジャーには個別対応を行った。「新型コロナウイルス感染症」をメインテーマに開催した。第1回は「現状と今後」とし、地区連携医、地区の医師に講話を依頼した。不明な点や不安が多い時期であったため、情報発信は参加者のアンケート結果好評であった。第2回は「世田谷区の濃厚接触者の判断基準と受診方法」とし、地区の医師や保健福祉課保健師係長に講話を依頼した。第3回は「認知症の方への影響」をテーマに、認知症専門医、地区の医師の講義や介護保険サービス事業所間での対応策などの情報交換を行った。また、かるがも's準備委員会の企画会議を、オンオフラインあわせ5回開催し、コロナ禍でもネットワーク形成と維持に努めた。</li> <li>地域密着型サービス運営進捗会議:地区内2か所の事業所の会議に参加した。1か所は書面開催(年2回)であったが、もう1か所はZOOMによるリモート開催(年2回)であった。コロナ禍での業務の困難さについて情報共有を行った。</li> <li>民生委員情報連絡会:今年度より民生委員と地域の情報や見守りが必要な人についての情報交換会を定期開催した。民生委員協議会の終了後に設定していたため、民生委員協議会の中止の時は開催できなかった。民生委員からは情報のやり取りがしやすくなったと好評であった(年3回)</li> </ul>
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>実態把握訪問の実施は1320件を目標としていたが、1442件実施することができた。</li> <li>あんしんすこやかセンター訪問対象者リストでは、書面郵送、電話訪問を導入し、対象562件中、453件(81%)の実態把握に至った。</li> <li>感染症対策によりほとんどの地域活動が休止、中止となったため、異動者リストから転入者の訪問、65歳になった方への地域活動への案内を実施できなかった。</li> </ul>
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>広報誌「下馬あんすこ便り」を8月と3月の年2回発行し配布した。職員紹介やいきいき講座、自主グループ、コロナ禍の過ごし方について紹介した。これまで町会回覧板に載せてもらい配布を行っていたが、感染症対策で回覧板が中止となっていたため、町会掲示板への掲載を依頼した。</li> <li>活動休止中の地域の居場所「サロン下馬和楽」が2か月に1回「和楽便り」をは発行し、その中に「あんしんすこやかセンターから」というスペースをいただいたため、あんしんすこやかセンターの窓口案内とフレイル予防や介護予防事業について情報発信を行った。</li> <li>毎月ホームページの更新を行い、いきいき講座や認知症カフェ、ボランティア交流会の様子を紹介した。</li> </ul>
虐待に関する職員のスキルアップの取組	<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(2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。権利擁護テーマ別研修に申し込むことができたが、緊急事態宣言中で開催中止となってしまった。</li> </ul>
虐待に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケアマネジャーの情報交換の場「ケアマネカフェ」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、参加を呼びかけた。</li> </ul>
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談受付時のアセスメントによりハイリスクの事例は、所内で情報共有し、見守り対象者リストに掲載しモニタリングした。</li> <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>
虐待に関する所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者虐待事例発見・支援シートを11件提出し、9件虐待認定を受けた。内訳は身体的虐待7件、心理的虐待8件、経済的虐待1件、ネグレクト2件(重複あり)であった。前年度からの継続事例も含め計20回の虐待ケア会議に出席し、会議後は所内で情報共有を行い対応にあたった。</li> <li>毎月のモニタリング訪問は主担当と別の職員の2名体制で訪問を行い、随時所内での情報共有を行い、主担当が不在時も対応できる体制をとっている。</li> </ul>
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <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った。(年1回:第1回中止、第2回書面開催)</li> <li>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関する事例検討勉強会を行った。</li> </ul>
成年後見に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口での相談対応時に必要と思われる方の家族に対し成年後見制度の案内を行った。</li> <li>感染症対策で地域での活動が中止となったため、講座を開催しての普及啓発はできなかった。</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>生活支援課ケースワーカーより担当の方の相談をうけ、介護保険サービスの調整や認知症の確定診断を受けるための受診同行を行い保健福祉課担当ケースワーカーと共に支援を行った。</li> </ul>
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <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、自主グループ、介護予防講座、訪問時等に地域住民に注意喚起を行った(月2回)。</li> </ul>
消費者被害に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>特殊詐欺対策自動通話機の設置を周知し、19名に提案し16名に貸し出し支援を行った。</li> <li>疑わしい事例は世田谷区消費者センター、世田谷警察署、保健福祉課に相談し必要な対応を行った。</li> <li>「はつらつ介護予防講座」(1回)、「いきいき講座」(2回)で、世田谷区警察署ふれあいポリスによる詐欺予防啓発講話を実施した。</li> </ul>
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>民生委員からの連絡で屋根修理の高額な契約をしている高齢者を把握し、世田谷区消費生活センターを案内し担当者に繋いだ。</li> <li>床暖房の点検と言って高齢者宅に入り高額な修理を勧める事業者を把握したため、修理を勧められている高齢者に注意喚起し被害を未然に防ぎ、世田谷消費生活センターに報告した。</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>【目標】 地区のケアマネジャーのネットワークを支援し、課題や情報を共有する  <b>【ケアマネジャーのニーズ把握の取組】</b>                      ①ケアマネジャーからの相談からニーズ把握を行い、地区の主任ケアマネジャーの会と情報共有する。  <b>【ケアマネジャー支援の取組】</b>                      ②地区の主任ケアマネジャーの会「けやきの会」の運営を支援し、勉強会、事例検討、情報交換を行い課題を共有する(年4回)。                      ③隣接する目黒区を含む地区外のケアマネジャーにも周知し「ケアマネカフェ」を開催する。業務における困りごとの共有、意見交換、あんしんすこやかセンターからの情報提供を行う(年2回)。                      ④ケアマネジャーと町会、自治会等住民組織との関係づくりを支援する。  <b>【社会資源の把握・情報提供の状況】</b>                      ⑤三者連携で作成した「下馬地区の現況報告」の更新を行う。「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。  <b>【共通】</b>                      ⑥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、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>
	(1)介護予防ケアマネジメント	<p>【目標】 自立支援のためICFを活用する視点を持ち個別性を重視したケアマネジメントを行う  <b>【取組予定】</b>                      ①自立支援を促すため課題整理を行い活動参加に繋がるよう、インフォーマルサービス・障害福祉サービスを含めた選択肢の提示を行い生活機能向上・改善に繋がるケアマネジメントを行う。                      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支援方針の検討を行う。                      ③コロナ禍でサービス利用を控えている人に、体調の確認等モニタリングを行い、介護予防の取組の情報の提供を行う。  <b>【地域ケア会議A】</b>                      ④自立支援に向けた地域ケア会議Aを年3回行う。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。  <b>【委託先への支援】</b>                      ⑤再委託先の事業所を対象に、総合事業、保健福祉サービス、虐待通報についての勉強会を開催する(年1回)。</p>
5 介護予防・日常生活支援総合事業	(2)一般介護予防事業	<p>【目標】 高齢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や介護予防事業への参加の働きかけを行う  <b>【フレイル予防の普及啓発】</b>                      ①フレイル予防をテーマに、いきいき講座を年4回開催する。                      ②介護予防手帳を配布し、高齢者が自身の状況を把握しセルフケアができるような活用を促す。  <b>【介護予防対象者の把握】</b>                      ③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し、高齢者の主体性を引き出す働きかけを行う。                      ④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。  <b>【住民主体の活動への支援】</b>                      ⑤コロナ禍で休止中の地域サービス「あじさいの家」の再開を支援する。                      ⑥自主グループ「下馬ボニー体操会」「しものさダンディ」の運営支援を行う(年10回)活動休止中の「下馬エクササイズ」の代表者と連携を取り再開に向けた支援を行う。                      ⑦いきいき講座の参加者に働きかけ、新たな自主グループの立ち上げを促し自主的な活動に向けた支援を行う。</p>
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【目標】 世田谷区認知症・うつに関する事業を活用し、できる限り早期からの支援を行うと共に、地区住民に認知症の人への対応・支援方法の普及啓発を行う  <b>【もの忘れ相談】</b>                      ①初回相談時、認知症ケアパス、DASC-21を活用しアセスメント行う。状況に応じて専門医への受診、認知症初期集中支援事業を提案する。                      ②本人への支援とともに、介護に関する相談に対応し、適切な介護につながるよう助言や提案を行い、家族を支援する。                      ③地区型もの忘れチェック相談会を開催し、専門医への受診のきっかけをつくる(年1回)。  <b>【認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり】</b>                      ④認知症をテーマに地区包括ケア会議「下馬かるがも's」を開催し、地域の医療機関や介護保険サービス事業所と連携が図りやすい体制をつくる。                      ⑤認知症カフェを運営するNPO「Dカフェネット」や町会と協働し「Dカフェ下馬アライヴ世田谷」の運営を支援する(年10回)。                      ⑥コロナ禍で休止していた認知症カフェ「ひだまり」を再開する(年5回)。                      ⑦認知症家族会「燈会」を開催する(年1回)。                      ⑧世田谷区地域合同認知症高齢者の家族の会の運営を行う(年1回)。  <b>【認知症の正しい知識の普及啓発】</b>                      ⑨地区の住民組織に認知症サポーター養成講座を開催する(年1回)。                      ⑩認知症カフェ参加者や地区住民に対し「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」の施行、認知症サポートセンターの取組を周知し認知症に関するイベント、講演会への参加を促す。</p>
7 あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>【目標】 見守り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。  <b>【見守り対象者の把握、アセスメント】</b>                      ①高齢者虐待事例の被害者、サービス導入が困難な人、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、所内で検討のうえ見守りフォローリストに追加し見守り計画を立てる。                      ②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)  <b>【見守りフォローリストの管理】</b>                      ③主担当を決め毎月訪問対象者の確認、年1回対象者全員の支援目標や訪問ペースをミーティングで検討する。</p>

昨年度の取組実績	
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	・地区内ケアマネジャーを対象として主任ケアマネジャーが運営する「けやきの会」において、オンラインの設定や場所や講師派遣調整、あんしんすこやかセンターからの最新地区の情報提供を行い運営支援を行った(年6回)。会には毎回地区の医師2名の参加があり在宅医療についての困りごとに応じて答えてもらっている。また課題共有は多職種で行った。
ケアマネジャー支援の取組	・地域のケアマネの会「ケアマネカフェ」の運営支援を行った(年2回)。地域の訪問看護ステーションの理学療法士を招き、アシストマシンによるリハビリテーションの講習会を行った。 ・困りごとや困難事例について相談しやすいよう声掛けをしている。困難事例について地域ケア会議Bの開催を周知している。 ・世田谷地域あんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー連絡会を開催し、地区の情報交換や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・情報提供の状況	・三者連携で作成した「下馬地区の現況報告」の地域資源の更新を行い地区のケアマネジャーに配布した。地区内の新たに開業した医療機関や介護施設等のケアプランに必要な地区の情報を提供している。 ・社会資源ファイルを作り、介護保険外サービス、見守りサービス、遺品整理等項目毎に整理し、相談時情報提供している。
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	・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。 ・コロナ禍で活動の場が休止となり外出機会の減少により歩けなくなったという人に筋力アップ教室を案内した。姿勢の改善や歩行距離の延長など効果が見られた。専門職訪問の利用は1件のみであった(ケアマネジメントB 5件)。
地域ケア会議Aの実施状況	・地域ケア会議Aを1回開催した。2例目を3月に調整したが開催できず次年度に持ち越した。本人と家族参加型形式で開催し、テーマは「地域活動を継続するために、今取り組むことは？～今後のリハビリ目標のポイント～」とした。本人と家族の思いと今後の目標を共有し、コロナ禍のため地域での交流機会が減少したが、高齢者はスマートフォンを使ってのコミュニケーションに困難があるため、会議に参加した社会福祉協議下馬地区事務局が今後スマートフォン講座の開催することとなった。
再委託先への支援状況	・「介護予防マネジメント再委託先居宅支援事業所向け勉強会」(2回)を開催し、介護予防ケアマネジメントマニュアルの説明や保健福祉サービスの説明、その他最新情報を伝達した。 ・再委託事例の介護予防サービス計画や毎月のモニタリング報告の確認、サービス担当者会議への出席、訪問同行により利用者の状態把握に努めた。 ・再委託事例の緊急対応に対応した。(1回)
フレイル予防の普及啓発の取組	・はつらつ介護予防講座の運営を行った。感染症予防対策を講じ、2部制で人数制限し実施した。予約制にすることで、自主性を引き出した。 ・はつらつ介護予防講座を予約制にしたことにより参加できない人が出てきたため、フレイル予防をテーマにいきいき講座を開催した(年8回)。地域で活動する理学療法士、体操指導員、管理栄養士に講師を依頼した。後半3回は連続講座とし、体力測定を行った。コロナ禍で運動機会の減少や感染症への不安がある中、参加者からは、専門職からの健康管理に関する助言や介護予防の講義を受けることで、生活意欲が活性化したと感想を受けた。 ・外出自粛をしている高齢者が増えたため、管理栄養士に「コロナに負けないからだづくり」とした栄養の取り方に関するリーフレットの作成を依頼し、世田谷いきいき体操、ストレッチのリーフレットとともに、窓口での配布やポスティングを行った。
介護予防の対象者把握の取組状況	・今年度は住民主体の地域活動の中止や訪問自粛期間があり、新たな対象者を把握することが困難であった。これまで各職員が見守りしている対象者への声掛けや、住民主体の活動グループのリーダーと連絡を取り、気になる方への声掛けを行った。
住民主体の活動への支援状況	・活動を自粛している自主グループやミニデイ・サロンのリーダーに対し「地域活動を安全に行うため」としてグループ活動時の感染症対策の講話を行った。 ・自主グループ「下馬エクササイズ」はコロナウイルス感染症対策で、開催がなかった。参加者への感染予防の啓発や体調確認、希望者に対していきいき講座で体操を行うなど、今後会が再開を意識し、参加者の交流継続できるよう支援した。 ・自主グループ「下馬ポニー体操会」は保健センターやNPOけやき21の講師派遣が中止となったため、世田谷いきいき体操を提案し、DVDを視聴しながらグループ活動継続できるよう支援を行った(計10回)。 ・自主グループ「しものさだんデイ」は9月より感染対策を取りながら再開した(年7回)。休会中の4月から8月は、毎月あんしんすこやかセンター職員が各参加者へ電話で近況確認し、孤立感の解消や再開を目標とした。講師の理学療法士が感染症対策のため地域に出向くことができないため、ZOOMを利用して講師のリモート参加で行った。 ・地域住民、社協と連携していきいき体操自主グループ化立ち上げへ向け、話し合いの場を設ける調整を行った。 ・あんすこボランティア交流会として茶話会を企画し自主グループ運営や立ち上げに関わるヒアリングを行った。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	・認知症専門相談員を中心に、初回相談時に認知症ケアパスや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、困りごともしっかり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に支援した。 ・地区型もの忘れチェック相談会を開催し、3名の参加があった。1名は介護保険認定申請をし介護保険サービス利用に繋がった。1名は専門医の受診を勧め受診同行を行った。1名ははつらつ介護予防講座に参加を促すなど継続した見守りを行っている。 ・もの忘れのある人や家族に介護負担が出ている人に、認知症初期集中支援事業を提案した。月に1回程度の訪問を行い、地域で開催している講座の紹介や介護保険サービスの利用に向けた働きかけをおこなった。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	・世田谷区地域合同「認知症高齢者の家族の会」は、新型コロナウイルス感染症対策のため中止となった。 ・認知症家族会「橙会」は今年度、コロナ禍で開催できなかった。 ・認知症カフェ「ひだまり」は休会中毎月参加者に電話をし、近況変化・体調確認の連絡、感染症対策・介護予防のチラシなどを自宅へ投函した。11月に通常開催している場所ではなく、まちづくりセンターの活動フロアにて感染症対策を行って開催した。 ・認知症カフェ「Dカフェ世田谷下馬」は今年度開催できなかった。場所を提供していただいている町会会館の町会長の交代により場所利用ができなくなりそうになり、話し合いに参加し、認知症カフェの必要性、町会の方々の参加があることを説明し、継続使用にご理解をいただいた。 ・認知症カフェ休止期間中も「Dカフェ世田谷下馬」のDカフェネット主催者と連絡を取り、相談者の介護負担の相談対応を連携して行った。 ・下馬地区包括ケア会議「下馬かるがも'SJ」で認知症専門医に参加を依頼し、「コロナ禍の認知症の方への影響」のテーマで地域の介護保険サービス事業者と情報交換や意見交換を行った。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	・認知症サポーター養成講座は今年度開催できなかった。 ・認知症初期集中支援チーム事業に2事例提出し、地域活動の参加継続や介護保険サービスの利用に向けて支援を行った。 ・家族支援として、介護負担の軽減と共に家族に認知症カフェの提案を実施した。
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	・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、対応職員が見守りリスト追加の必要性を判断し、追加した場合ミーティングで他の職員へ周知し、判断に迷った場合は多職種で検討を行った。
見守りフォローリストの管理状況	・リストをデータ化し共有ファイルにて管理した。すべての対象者に担当職員を割り当て、訪問頻度等を設定し、月末にミーティングで状況確認を行った。 ・毎月情報更新されたリストを印刷し送りファイルに保管し緊急時に備えた。

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>【在宅療養相談】</p> <p>①退院調整で、コロナ禍で退院カンファレンスが開催困難な場合は、在宅療養開始に向け漏れが無いよう病院相談員との連携を図る。</p> <p>②総合相談において在宅療養相談に対応できるよう医療機関等在宅療養に関する情報をファイルに整理する。</p> <p>③相談対応時に、在宅医療についての説明し、主治医に確認したほうがいいことの提案ややり取りについて助言を行う。</p> <p>【地区連携医事業】</p> <p>④地区連携医や地区の介護保険事業所と共に、区民向けに在宅医療講座を開催する(年1回)。</p> <p>⑤地区の主任ケアマネジャーの会「けやきの会」において地区連携医や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>【各種ツールや事業】</p> <p>⑥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>⑦MCSを活用し地区連携医や地区のケアマネジャーと連携を取りやすくする。</p> <p>⑧地区の介護保険事業者に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>⑨ケアマネジャーが窓口に来所した時や「けやきの会」「ケアマネカフェ」「再委託先事業所の勉強会」の場で、医療・介護の連携シートや口控ケアチェックシートを周知し利用を促す。</p> <p>⑩在宅療養・ACPガイドブック「LIFEこれからのこと」を活用しACPをケアマネジャーをはじめとする介護保険サービス事業者や地域住民に周知する。</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の開催により地区課題を把握する</p> <p>【取り組み予定】</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、地区課題を把握、対応力向上を図る。地区だけで解決できない課題は地域ケア連絡会で提言していく。</p> <p>②全ての職員が地域ケア会議でのファン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アップを目指す。</p> <p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
10地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)	(1)身近な地区における相談支援の充実  (2)参加と協働による地域づくりの推進	<p>【目標】 福祉の相談窓口として三者で連携して機能強化を図る</p> <p>【取り組み予定】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>②三者で、様々な相談に身近な地区で対応できるよう、情報共有し連携する。</p> <p>【関係機関との連携】</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、福祉の相談窓口だけで解決できない専門的な相談は、担当組織や専門機関へ引継ぐ。必要に応じて、あんしんすこやかセンターから相談受付記録表を担当課に送付し、切れ目のない対応を心がける。</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ながら継続して行う</p> <p>【取り組み予定】</p> <p>①毎月三者連携会議開催し、取り組みの報告や情報共有、地区課題解決に向けた協働を継続する。</p> <p>②三者と世田谷パブリックシアターの協力を得て、地域の居場所「誰でも表現クラブ・極楽」を開催する(年10回)。</p> <p>③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>④地域との繋がりの必要性を周知し住民が地域活動に参加できる働きかけを行う。</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>・感染症対策で退院カンファレンスができない状況の上、相談に来所する家族も面会できないため本人の状態がわからない事例がほとんどであった。医療ソーシャルワーカーとの連絡を密にし在宅療養のための退院調整を行った。</li> <li>・癌末期の療養について、コロナ禍のため入院すると面会できないため会えなくなってしまうと訴える家族に対し、在宅医療の説明をし、調整を行った。</li> </ul>
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症対策のため地域住民向けに在宅医療講座は開催できなかった。</li> <li>・地区連携医事業として地区の主任ケアマネジャーの会「けやきの会」で「新型コロナウイルス感染症について」(3回)「メディエーション」「新型コロナウイルス感染症第三波について」「高齢者虐待対応」「事例検討会」以上について、地区連携医、地区の医師とともに地区の課題を共有し意見交換を行った。</li> <li>・地区連携医事業全体会の代替として地区連携医、地区の主任ケアマネジャー、あんしんすこやかセンター職員で事例検討会を実施した(1回)。</li> </ul>
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	<p>【MCSの活用】</p> <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> <li>・太子堂あんしんすこやかセンターと合同で東邦大学医療センター大橋病院の心不全チームと勉強会開催し、その後世田谷心不全ケアネットというグループを作成し、勉強会、セミナーの告知、意見交換に活用している。</li> </ul> <p>【すこやか歯科健診】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・すこやか歯科健診受診券15名の申し込み受け付けた。</li> </ul> <p>【医療・介護連携シート】</p> <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> <p>【口腔ケアチェックシート】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーが来所した際に、周知を行った。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所内で会議開催の目的を共有し、地域ケア会議Bを3回開催した。2事例がケアマネジャーからの相談で、認知症による家族の介護負担の増大、金銭管理が必要な事例であった。うち1事例は成年後見制度に繋ぐことができた。もう1事例は家族の事情によりキーパーソンが不在のため、今後成年後見制度へ繋ぐ支援を継続している。3事例目はあんしんすこやかセンターで長く見守りをしているひとり暮らしの方で、介護保険サービス導入拒否があるが、生活に支障をきたすようになり、居住するシルバーピアの生活協力員、成年後見センター、認知症在宅生活サポートセンターに参加を依頼し支援を継続している。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1) 介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉の相談窓口を充実するため、世田谷区自立支援協議会や研修、勉強会に参加した(年64回)。</li> <li>・まちづくりセンターと社会福祉協議会下馬・野沢地区事務局のどかが相談を受けても対応できるよう三者の連携を図った。</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>・相談拡充について相談受付記録票を3件提出した。障害相談支援専門員や健康づくり課などと連携し対応にあたった。内訳は1例目が、50代の無職で未受診の娘について父親からの相談であった。2例目は、40代の女性からの下馬に住民票がない同居の弟から暴言暴力を受けている相談を子ども家庭支援センターに繋いだ。3例目は、50代の精神疾患の長女の療養生活について母親からの相談であった。</li> <li>・相談拡充対応件数は延べ71件であった。</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、4月は感染症対策のため中止としたが、5月以降は毎月開催した。コロナ禍の地域情報の共有や感染症対策を講じた上での居場所づくりの継続について話し合いを行った(年11回)。</li> <li>・三者連携で地域の居場所づくりに取り組んでおり、孤食解消を目的に「一緒にお弁当を食べる会」を開催した。地域で活動する管理栄養士に講師を依頼し3回のフレイル予防についての講話を行った。弁当は地区の弁当店に協力を依頼しメニューに管理栄養士の提案を入れてもらった(計5回)。</li> <li>・平成30年度より世田谷パブリックシアターと取り組んでいる都営住宅下馬2丁目アパートの集会所での居場所づくりを継続した。下馬地区アートプロジェクト「誰でも表現クラブ・極楽」と名称を改め、感染症対策のため少人数でのワークショップを開催した(年5回)。また写真家を講師に「誰でも写真クラブ・極楽」も開始したところ、男性の参加者が集まっている(年4回)。</li> <li>・三宿病院訪問看護ステーションによる「暮らしの保健室」は「誰でも表現クラブ・極楽」開催時に同じ場所で9月10月と2回行ったが、三宿病院の感染症対策の方針で看護師が地域活動をする事ができず以後開催できなかった。</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】法人とあんしんすこやかセンターが、区の運営方針を理解し事業計画を実行することができる。</p> <p>【法人のバックアップ体制】</p> <p>①法人は、在宅介護課センター長、あんしんすこやかセンター所長が出席する所長会議にて事業計画の進捗、計画遂行や事業運営についての課題を報告、共有する(年6回)。法人内の各サービス部門の専門職や地域貢献事業など、必要に応じ活用できる人的、物的資源など提供していく。</p> <p>②業務の効率化のために法人内の組織改編を行い、現場の課題の吸い上げや意思決定を迅速に行う体制を作る。</p> <p>【事務処理の工夫】</p> <p>①報告ミスを減らすため、委託料の請求、単価払いの請求等について、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毎月のダブルチェックを行なう。</p> <p>②申請代行等時の手続き、確認ミスを減らすため、法人内あんしんすこやかセンターとのヒヤリはっとシートから起こりやすい事例と対策を共有し、独自の記入例やチェックリストを作成、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、自己決定を行えるための支援を継続する</p> <p>【公正・中立性に配慮した対応】</p> <p>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、職員ミーティングにて情報共有、情報の定期的な更新を行う。</p> <p>②偏りの無い情報提供を行なうため、介護保険サービス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する。</p> <p>③情報の選択、提供の根拠を明確にするために、支援経過記録に判断、根拠を記載することを徹底する。</p> <p>【公正・中立性のチェック方法】</p> <p>あんしんすこやかセンターは法人に、公正中立性に基づいた情報提供や対応を行えているか、所長会議にて定期的に報告する(年2回)。</p>
	(3)個人情報・電子データの管理	<p>【目標】安心して相談に臨める環境を整えるため、個人情報保護・プライバシー確保に対する職員の意識向上に努める。</p> <p>【個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組】</p> <p>①個人情報に関わる書類、電子データ、ICカード等は保管庫で施錠管理し、パソコンはワイヤロックで盗難を防止する。</p> <p>②相談者のプライバシーが守れるよう、相談室、窓口カウンターは、パーティションや会話の音量に配慮する。</p> <p>③職員が個人情報の取扱いを統一し、管理の意識が根付くよう、所内独自の「個人情報取り扱いマニュアル」(個人情報、電子データの取り扱い、管理方法を含む)を読み合わせ、実施の徹底を図る(年1回)</p>
	(4)接遇・苦情対応	<p>【目標】相談者の満足度向上のため、職員の接遇、対応の質の維持向上に努める。</p> <p>【接遇向上のための取組】</p> <p>職員は「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、入職後年1回)。</p> <p>【苦情に対する再発防止策】</p> <p>①苦情につながる相談内容は、区の苦情対応マニュアルに則り報告や対応を進める。</p> <p>対応経過は法人、所管課へ報告するとともに、所内では原因、背景、対応策を整理し職員間で共有する。</p> <p>②区の苦情対応研修や区福祉人材育成研修センターのハラスメント対策研修を受講し、伝達研修を実施する(年1回)。</p>
	(5)安全管理	<p>【目標】職員が各マニュアルに基づき、行動を取ることができる。</p> <p>【災害時対策】</p> <p>①法人の防災訓練(年1回)および複合施設や町会の実施する防災訓練(年1回)に参加する。</p> <p>②職員は、9月1日に災害時のマニュアル、業務継続の手順書に基づいた訓練を実施する。</p> <p>③複合施設連絡会において、災害時の対応について確認を行う(年1回)。</p> <p>【非常時対策】</p> <p>職員は区の緊急対応マニュアルに則り、安否確認や緊急対応を進める。対応は、保健福祉課と相談、協議の上複数で役割分担し進める。</p> <p>【感染症対策】</p> <p>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。</p> <p>②職員が媒介者にならないよう、検温を毎日行い、体調を把握するように努める。</p> <p>③新型コロナウイルス感染防止対策については法人と連携し、産業医等の協力も得ながら迅速に取り組む。</p> <p>【健康管理】</p> <p>法人で実施する健診を受ける。ストレスチェックは、法人の産業医、臨床心理士等専門職によるバーンアウト対策の研修や相談の機会を作る。</p> <p>【共通】</p> <p>⑨世田谷地域あんしんすこやかセンター医療職で協力し、感染症対応と災害時のあんしんすこやかセンター医療職の役割・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(年4回)。</p>
	(6)職員体制	<p>【目標】職員の定着と質の担保を図る</p> <p>【欠員補充の方策】</p> <p>欠員補充を速やかに行うために、法人内事業所において有資格者の育成や、ホームページ等で随時採用ができる体制を取る。</p> <p>【人材育成の取組】</p> <p>①職員新規採用時においては、法人内の育成プログラムや世田谷地域医療職作成のラダー等に則り、OJT、OFF-JTを実施する。</p> <p>②法人は、管理者の役割の明確化やマネジメント業務のサポートのため、職位別のマネジメント研修を行う。(年1回)。</p> <p>③職員は、年度ごとに作成する「目標達成シート」や業務チェックシートをもとに、管理者と定期的に面談し業務の達成度を確認する(年2回)。</p> <p>④法人内あんしんすこやかセンター職員対象に、定期的な勉強会(情報交換、ケアプラン作成)を開催する(年3回)。</p> <p>【人材定着の取組】</p> <p>①職員は、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、専門性の向上と、職場外のネットワーク作りを図る。</p> <p>②世田谷地域あんしんすこやかセンター合同で、入職年数別交流会(年1回)、管理者会(年3回)、各職種ごとの連絡会(年1回以上)を開催し、地域として人材定着に取り組む。</p>



昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	<p>法人があんしんすこの運営状況を把握するための取組:①あんしんすこやかセンター管理者は、毎月、法人在宅介護課長へ前月の相談件数、地域活動を報告し、あんしんすこやかセンターの事業運営の進捗を共有できるようにしている。</p> <p>②法人内管理者会議(2ヶ月)にて、あんしんすこやかセンター管理者から運営における課題や法人で協力を求めたい事について報告、法人内で共有をし、解決策を検討した。</p> <p>事業計画作成にあたっての法人の関与について:作成に当たっては、法人内あんしんすこやかセンター管理者、在宅介護課長が話し合い作成をしている。</p>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<p>正確な事務処理を行うための工夫:①申請代行業務等事務処理について、独自のチェックリストや複数職員での処理を実施し、誤った処理や説明を最小限に抑えるよう取り組んだ。</p> <p>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共通のヒヤリはっとシートで、事務処理上の誤処理や確認ミス、要因、再発防止策を共有(年1回)し、それぞれの業務に活かせるようにした。</p> <p>③法人提出の請求事務については、あんしんすこやかセンター管理者と、法人本部事務担当者がダブルチェックを提出するようにした。</p>
公正・中立性に配慮した対応	<p>①事業所、医療機関からの情報や、住民の生活や健康づくりに関わる地区内の社会資源について、職員ミーティングや申し送り簿で共有し、相談者が複数の選択肢から自己決定できるよう、情報収集と整理に努めた。</p> <p>②情報提供、提案の経過や理由を支援経過記録に記載するように努め、公正中立な情報提供を心掛けた。</p>
公正・中立性のチェック方法	<p>介護保険各サービス事業所ごとに問い合わせシートを作成し、毎朝のミーティングで情報提供や問い合わせに偏りが無いか確認をした。</p>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<p>①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、ヒヤリはっと事例の見直し、要モニタリング事例についての再発防止策の確認を行った。(年1回)</p> <p>②所内で作成している、「個人情報取り扱いマニュアル」の読み合わせと確認を行った。(年1回)</p> <p>③個人情報やICカード、USBなど電子媒体は、鍵のかかる保管庫へ収納し、退勤時にチェックリストを行うことで収納忘れが無いが毎日確認を行った。</p> <p>④窓口カウンター、相談室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した。</p>
接遇向上のための取組	<p>職員は、入職時や年1回、法人のマナーチェック表を確認し、接遇向上に努めた。また、電話対応や言葉遣いのチェック表を作成、確認し統一した対応が取れるよう取り組んだ。</p>
苦情に対する再発防止策	<p>①苦情については、相談の段階から速やかに所内で報告、共有することに努めた。法人と法人内あんしんすこやかセンター間へも経緯や対応、再発防止策について報告、相談、共有を図っている。</p> <p>②日ごろからヒヤリはっとシートを活用し、事故防止や苦情に繋がらないよう対応策を整理し、再発防止に取り組んだ。</p> <p>③事業所には苦情受付担当者と苦情解決責任者を配置し、組織的な対応が取れるよう努めた。</p>
災害時対応の取組	<p>①防災の日に、法人の発災時参集訓練(1回)に参加した。地域の防災訓練は感染症禍で実施ができなかった。</p> <p>②発災時の対応手順書については所内で読み合わせができなかったため、今年度取り組みを継続する。</p>
緊急時対応の取組	<p>①所内で「地域包括支援センター緊急対応マニュアル」の改正箇所を読み合わせを行い、連絡や対応の手順を確認した。</p> <p>②緊急対応時には保健福祉課への相談や、関係機関と協力しながら対応を進めた。</p> <p>③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」で自転車のルールについて確認を行い、介護保険事業者総合保険に加入し不慮の事態に備えている。</p>
感染症対策の取組	<p>①新型コロナウイルス感染症対策のため、「あんしんすこやかセンター感染症対策マニュアル」を修正した。事務所の共有部の消毒作業や窓口の飛沫防止物品の設置、講座実施時や来所、訪問時の予防行動を統一して行えるように努めた。</p> <p>②緊急事態宣言発令中は、時差出勤や交代勤務制を調整し、可能な限り予防の対策に努めた。</p> <p>③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た。法人全事業所で社会的PCR検査を受検し、早期発見に努めた。</p>
職員の健康管理の取組	<p>法人は全職員に対し健診を実施している。メンタルヘルスチェックは、管理者が職員個々の体調面やメンタル面での変化を見逃さないよう個別面談などで確認をしている。体調、メンタル面の不調時は法人本部や産業医相談できる体制がある。</p>
欠員補充の方策	<p>①職員の応募があった際は、法人内あんすこ事業所管理者が採用面接に関わり、実態に即した採用方法を実施した。</p> <p>②法人内の居宅介護支援事業所の介護支援専門員やあんしんすこやかセンター職員は、実務経験に応じ主任ケアマネジャー現任研修の受講を進めた。</p>
人材育成の取組	<p>①法人は、職務等級基準書を用いた人事考課を実施しているが、業務の実際に即した評価項目が設定出来ていない事が課題。事業所では「業務目標・成果シート」に個人の年間目標を定め管理者との定期的な面談を行い、進捗状況を確認している(2回)。</p> <p>②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を実施した。</p> <p>③法人内あんすこ職員で入職3年以内の職員を対象に、フォローアップ研修を実施した。</p> <p>保健福祉サービスの受付や、ケアプラン作成等、テーマを決めて情報交換を行った。(3回)</p>
人材定着の取組	<p>①法人負担で東京都社会福祉協議会の福利厚生事業を利用し、福利厚生の充実を図った。通勤の負担を減らせるよう事業所近くに居住する場合、災害時の参集を条件に家賃補助を導入している。</p> <p>②福祉人材育成研修センター、区の研修に参加し、スキルアップと情報交換を図った。</p> <p>③感染症禍で集まりを持てず、世田谷地域あんしんすこやかセンター医療職で作成中の「医療職ラダー」は保留とした。</p>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
2総合相談支援	(1)総合相談	<p>【目標】相談対応の質を担保する                      【総合相談窓口を行う上で心掛けること】                      職員が、住民の多種多様な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】                      住民の困りごとや相談を速やかに把握するために、個別訪問だけでなく地域の商店や金融機関、医療機関などへ回り、相談窓口の周知を図る(年2回)。また、社会福祉協議会地区サポーターの定例会や地区民生委員児童委員協議会に参加する。                      【継続的な支援の取組】                      職員は、所内で作成した相談受付票や緊急度判断シート、退院時連携シートなどを活用し、情報収集するとともに支援計画を作成しチームで対応する。                      【3職種チーム対応】                      チームで判断し、支援方針の明確化と行動計画を作成できるよう、朝夕のミーティングで相談事例を共有し、検討する仕組みを定着させる。</p>
	(2)地域包括支援ネットワーク構築	<p>【目標】多世代の様々な福祉課題に対し、専門職と住民が、互いに相談や協力ができる地域の関係やつながりをつくる。                      【地域包括支援ネットワークづくりの取組】                      ①まちづくりセンターや社会福祉協議会と協力し「上馬地区見守りネットワーク会議」参加団体の協力を得て、「まちなかクリーン作戦」「こころでつながるプロジェクト」「青空体操教室」「かみじいさんの知恵袋」などのネットワークを活用した事業を展開する。                      ②コロナ禍における(1)地域のつながり方(2)リハビリ(3)集まる場(4)物忘れ予防、こころの健康をテーマに見守りネットワーク会議を開催する(年2回)。                      ③課題抽出や解決方法を一緒に考えることをテーマに設定し、通所連絡会を開催する(年2回)。</p>
	(3)実態把握	<p>【目標】70歳前後、ひとり暮らし、転入者を把握し地域とつながるきっかけづくりを促進する。                      【実態把握訪問の工夫】                      ①715件を目標とし、訪問対象者リストや民生委員ふれあい訪問等の情報をもとに生活実態の把握を進める。                      ②65～74歳の前期高齢者が地域とつながるきっかけとなるよう、質問票と「地域デビュー応援バッグ」の案内をポスティングする。                      ③異動者リストから75歳以上を抽出し質問票で生活実態、健康状態を把握する。</p>
	(4)PR	<p>【目標】地域住民に対して、相談のしやすい窓口となるよう、広く窓口と役割を周知する。                      【PRの取組】                      ①上馬あんすこレターを発行(年3回)する。作成には住民の協力を得て、上馬地区の介護予防活動や団体、相談機関の情報を盛り込む。                      ②上馬あんすこレターは、配布対象を拡げ、高齢者本人だけでなく、ミニデイ、サロンや医療機関、見守り協力店、マンション等関わる所へ配布する。</p>
3権利擁護事業	(1)虐待	<p>【目標】職員や関係機関が、明確な根拠のもとに早期発見、緊急性、役割分担を判断できることを目指す。                      【スキルアップの取組】                      ①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し所内で伝達研修を行う。                      ②相談内容や疑わしい事例については所内で事例検討を行い、経過や判断を共有する。                      【普及啓発の取組】                      ケアマネジャーとの事例研究等の機会や、地区民生委員児童委員協議会の場で、気づきのポイント等を情報提供する。(年1回)                      【虐待に発展するリスクのあるケースの把握】                      早期に気づきやリスクの共有ができるよう、ケアマネジャー等関係機関からの相談は、区の虐待発見チェックリスト等を活用したアセスメントと保健福祉課への相談を速やかに進める(随時)。                      【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、ケア会議実施前にあんしんすこやかセンターにて事例検討を行い、あんしんすこやかセンターとしての見立てや緊急性、支援方針を関係機関に伝えられるよう整理してから臨む(随時)。</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する。                      【スキルアップの取組】                      ①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。                      ②認知症事例など、意思決定や金銭管理支援が必要と考えられる事例について、早期にスクリーニングと支援計画が作成できるよう、所内で活用している「成年後見制度活用・チェックシート」をアセスメント時に使用する。                      【普及啓発の取組】                      令和2年度のいきいき講座で実施したアンケートを活かし、いきいき講座にて「終活」をテーマに開催する(年2回)。</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。                      【スキルアップの取り組み】                      職員は区消費生活センターが開催する研修や、世田谷警察ふれあいボリスから最新の情報を収集し、共有する(年2回)。                      【普及啓発の取組】実態把握やモニタリング訪問、いきいき講座、自主グループ活動等の場にて、警察や区消費生活センターからの最新の情報を提供する。(年2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>

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	職員が、様々な立場からの多様な相談内容を整理し、主訴を明確にできるよう、独自の相談受付票やアセスメントシートを活用し対応に努めた。また、毎日のミーティングで、その日の相談内容や対応に迷う事例を共有し、適切な支援に結び付けるために職種間で支援方針、支援計画を検討した。
アウトリーチの実施状況	①感染症禍で訪問が難しい状況が続いたため、あんすこレターや質問票を同封した手紙をポスティングし、窓口の周知に取り組んだ。 ②上馬地区民生委員児童委員協議会に出席し、窓口の周知と、各丁目ごとに情報交換会を行い個別相談や丁目ごとの課題の把握に努めた。
継続的な支援を行った事例	90代母と50代三女(精神疾患疑い)との2人同居の世帯。子どもの食費や美容費で母の年金や収入が長年ひっ迫されていた。保健福祉課、健康づくり課と母子への面談を継続し、経済支援や医療の必要性を理解して頂けるよう働きかけていたが、家賃滞納に至り転宅を要する状態となった。その直後、母が入院に至る。別居の長女次女と協力し、ぶらっとホームや生活支援課への相談につないだ。支援機関が増えたことで、窓口になり調整を図る役割の整理や、三女の生活管理能力について支援者間での見解が統一できていない課題が現在生じている。
3職種のチーム対応	毎日のミーティングや所内事例検討会(月1回)で、事例を共有し支援方針を検討している。また権利擁護や医療ニーズ、ケアマネジャー支援を要する事例など、複数の職種で訪問や対応を分担し、主担当者が抱え込まないように努めた。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	①地区社会福祉協議会、まちづくりセンターとの三者連携にて「ところでつながるプロジェクト」や「まちなかクリーン作戦」を実施し保育園や障がい関係機関、町会や地区サポーターなど地域の様々な団体とのつながりを維持できるよう取り組んだ。 ②上記の協力機関のほか、介護保険事業所、医療機関、民生委員などで構成される「上馬地区見守りネットワーク会議」をオンラインと会場で実施。「感染症禍における課題や工夫」をテーマに情報、意見交換を行った。
実態把握訪問の工夫	①目標715件に対し、687件実施した。対象者は、見守りリスト対象者や関係機関から通報、連絡があったもの、安否確認を優先し、訪問した。介護予防講座休止中は、参加者へ広報紙や体操のパンフレットをポスティングし、電話で状況確認を進めた。 ②ミニデイ・サロン、地域デイサービス休止中は開催者と情報交換し、一人暮らしなど心配される状況の参加者について、電話や訪問で状況把握に努めた。 ③異動者リストから75歳以上の高齢者を対象とし、実態把握質問票を郵送し生活状況の把握と窓口を周知した。
PRの取組状況	①広報紙「上馬あんすこレター」を年2回発行し、講座やミニデイの休止期間中の参加者や見守り協力店、事業所へ配布し相談窓口や予防の普及啓発を行った。 ②感染症禍で地域のイベントが中止となり、計画を見直しPR活動を進めることが困難であった。次年度の課題として継続して取り組む。
虐待に関する職員のスキルアップの取組	①区の虐待対応研修、都権利擁護センターの研修に参加し、受講した研修は所内で伝達研修を行った。 ②地区内のケアマネジャーとの事例検討会にて認知症が背景にある事例を取り上げ、介護負担や家族への関わり方などを検討し、ケアマネジャー、職員が共に勉強する機会を作っている。
虐待に関する普及啓発の取組	地区民生委員児童委員協議会にて、見守りが必要な世帯の情報交換時に虐待が危惧される状況について説明し、早期発見や気づきのポイントを理解頂けるよう周知した。
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	ケアマネジャーからの支援困難ケースの相談において、虐待が危惧される状況にないか、区のチェックリストにて確認をし、早い段階から保健福祉課ケースワーカー、保健師へ報告するよう努めた。 介護者からの相談時には、孤立のリスクや体調不良など介護者自身の状況についても聴取するようし、リスクを把握している。
虐待に関する所内における情報共有の方法	対応中の事例や疑いのある事例に関しては、見守りリストの進捗確認時や事例検討にて報告し支援方針、計画の検討を行った。事例については複数職種で対応やケア会議の参加に携わるようし、複数で判断できるようにした。
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	①見守り対象者の事例検討や、毎日のミーティングにおいて、成年後見制度の関わりを要する事例を取り上げ、アセスメントでのポイントや対応の流れ、保健福祉課や区後見センターとの連携について経過や視点を確認し、対応経験が少ない職員であっても理解が進むよう共有をした。 ②エンディングノートや終活に関わる情報をミーティングで共有し、情報収集に努めた。
成年後見に関する普及啓発の取組	いきいき講座にて、終活をテーマに地区内の事業所職員を講師に依頼し実施した。また、関心のある項目についてアンケートを実施し、次年度のテーマ設定に活用することを検討中。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	80代の独居男性、子どもとは疎遠になっており他の親族は無し。認知症状が進行し、家賃の支払いを済ませたか不動産店に度々来店し尋ねるようになってきた。不動産店からあんしんすこやかセンターへ相談が入り、保健福祉課ケースワーカーと協力し認知症の精査や介護サービスの調整、後見制度へのつなぎを支援した。
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	見守り対象者の事例検討や、毎日のミーティングにおいて、消費者被害や消費生活センターとの連携を要した事例を取り上げ、対応の流れやクーリングオフの手順、機関連携について経過や視点を確認し、対応経験が少ない職員であっても理解が進むよう共有をしている。
消費者被害に関する普及啓発の取組	①はつらつ講座やいきいき講座にて、世田谷警察ふれあいポリスから情報提供の協力を得て、定期的な注意喚起の機会を作った。 ②上馬交番から情報提供を得て、特殊詐欺に関するチラシを窓口の掲示や、実態把握時に配布することで普及、注意喚起に努めた。
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	80代の戸建て住宅に住む独居男性、介護保険のヘルパー、あんしん事業利用中。住宅関係の業者からリースバックの契約を強引に迫られていることをヘルパーが把握した。区成年後見センターと区消費生活センターと連携して、業者に対して契約を拒否する意思表示を行った。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
4 包括的・継続的ケアマネジメント	ケアマネジャー支援	<p>【目標】ケアマネジャー事業所、あんしんすこやかセンター双方が、相談や情報共有を通して質を高め合うことができる地区を目指す。</p> <p>【ケアマネジャーのニーズ把握の取組】</p> <p>①地域ケア会議Bで取り上げた事例を、地区のケアマネジャー事業所と共有し、ニーズについて情報交換を行う(年1回)。</p> <p>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(年1回)。</p> <p>【ケアマネジャー支援の取組】 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、意見交換会を実施する(年4回)。</p> <p>【社会資源の把握】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。</p> <p>【共通】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)。</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】ICF、予後予測のアセスメントの視点に基づき、本人の強みを活かしたケアマネジメントを実施する。</p> <p>【介護予防ケアマネジメントをすにあたり心掛けること】</p> <p>ICFや興味関心チェックシート、介護予防手帳を活用し、本人の強みや社会参加の可能性を引き出せるケアプラン作成、ケアマネジメントを行う。</p> <p>【地域ケア会議Aの実施】</p> <p>自立支援に向けた地域ケア会議Aを、できるだけ本人が参加できるよう実施する(年3回)。</p> <p>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】適切な介護予防ケアマネジメントを進められるよう、再委託先居宅介護支援事業所のケアマネジャー対象の説明会(年1回)の実施や担当者会議の参加を通し、事務手順や必要書類、ケアプラン作成について支援する。</p>
5 介護予防・日常生活支援総合事業	(2) 一般介護予防事業	<p>【目標】対象者とセルフケアの重要性を共有し、対象者が主体的に取り組めるよう働きかける。</p> <p>【フレイル予防の普及啓発の取組】</p> <p>①いきいき講座やはつらつ介護予防講座の参加者、総合事業ケアプラン利用者に対し、介護予防手帳を配布し、自己管理や目標達成のための動機付けとする。講座参加時やモニタリング訪問時に、介護予防手帳の内容説明や記入補助を行うとともに、記入経過を共有していく。</p> <p>特に、暮らし方・基本チェック・興味関心・体調血圧チェック・体力測定・自主申し参加記録のページを中心に実施する。</p> <p>②感染対策を講じた運営がスタッフ・参加者に定着し、より双方が主体的に参画できる体制を整える。具体的には運営の手順書を作成し、所内・事業所・ボランティアで共有する(年度前半)。</p> <p>【介護予防の対象者把握の取組】</p> <p>基本チェックリストの活用について、昨年度同様、講座参加者へ年度1回は実施する。また、過去のデータと比較し、個別にアプローチができるよう、事務手順の統一も含め進捗管理する。</p> <p>【住民主体の活動への支援】</p> <p>地区社会福祉協議会と協力し、コロナ禍における住民の予防活動を促進する取り組みを行う。</p> <p>具体的には①社会福祉協議会地区サポーターの「なんじやもんじやの会」や民生委員に既存の自主グループの活動へ参加をしてもらい、相互に交流や協力ができる関係を作る(年2回)。</p> <p>②住民、民生委員等の協力を得て、屋外での短時間集団運動の場をつくる(年3回)。</p>
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【目標】認知症の可能性のある方の洗い出しと、地域の医療や専門職に速やかにつなぐ体制を整える。</p> <p>【もの忘れ相談を行うにあたり心掛けること】</p> <p>①認知症の当事者、家族に対し、心情や強みを把握しながら予防的な関わりができるよう心掛ける。</p> <p>②所内で作成した「認知症相談者リスト」は定期的に見直しを行い(年4回)、フォロー状況の確認と、認知症初期集中支援チーム事業、もの忘れチェック相談会、家族会や認知症カフェ等、各事業へ繋げるなど計画的に支援する。</p> <p>【地区のネットワークづくり】</p> <p>①地域から相談が入りやすくなる仕組みを作るために、地域のクリニックや薬局、不動産店に対象を絞り、認知症に関する情報、あんしんすこやかセンターへの連絡や連携をお願いしたい場面等の情報をまとめ、周知活動を行なう。(年間)。</p> <p>②介護経験のある家族等(主に男性や若年層)が介護終了後も地域で孤立しないよう、自身の介護を振り返る場や地域で経験を活かした活躍の機会を作る。(年1回)。</p> <p>③②について、準備段階から地域の民生委員や地区社協の地域福祉推進員等に協力を得ながら、企画する。</p> <p>【認知症の正しい知識の普及啓発】</p> <p>①地区社会福祉協議会と協力し、世田谷版認知症サポーター養成講座参加者が認知症ケアやボランティアを実践できる場へ参加できるよう企画する(年2回)。</p> <p>②世田谷区認知症とともに生きる希望条例パンフレットを、住民や民生委員、地域の活動団体に対して配布し、情報提供する。</p> <p>③主に男性介護者を対象に、介護者の会を企画、開催する(年1回)。</p>
7 あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>【目標】職員が対象者を早期に発見し、計画的に支援を進められるようにする。</p> <p>【見守り対象者の把握、アセスメント】</p> <p>相談事例は、継続や見守り支援の要否を所内の「緊急・深刻度アセスメント」を活用し所内で共有し判断する。</p> <p>見守りコーディネーターを中心に月1回の見守りケースミーティングを実施し、緊急性や支援経過を所内で共有する。</p> <p>【見守りフォローリストの管理】</p> <p>事例を組織として判断、管理することができるよう、見守りフォローリストは、月1回の見守りケースミーティングと事例検討を行い、各職員が担当している対象者の経過や支援計画を検討、共有する。(月1回)</p>

昨年度の取組実績	
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	地区内のケアマネジャー事業所、介護保険事業所が参加する事例検討会を開催した(4回)。認知症を共通のテーマとし、ケアマネジャーの関わり方や支援においての共通する課題について検討し、支援に活かせるように取り組んだ。
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を年3回開催。ケアマネジャーからの相談にどのように対応したか、や介護保険の最新情報等を情報共有、意見交換した。 ②支援困難な事例に対して、地域ケア会議Bを活用し支援方針や役割分担を整理できるよう支援した。
社会資源の把握・情報提供の状況	①あんしんすこやかセンターと同建物内の上馬地区会館を使用した、健康づくりや趣味活動のサークル情報を収集し、住民や事業所へ適宜情報提供した。 ②地区周辺の再委託先居宅介護支援事業所に対し、地域デイサービスや介護予防講座、地区内の健康づくり活動などを情報提供した。
介護予防ケアマネジメントをするにあたり心掛けたこと	①既存のサービスだけではなく、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、本人が介護予防につながる活動を自己決定し、主体的に介護予防、社会参加、セルフケアに取り組めるよう相談や関わりに努めた。 ②アセスメントは予後予測を意識し、疾患や障害特性に留意しながらプラン作成ができるよう心掛けた。 ③専門職訪問事業を活用し、本人が身体状況や本人の意向に即したアドバイスを受け、主体的に予防活動に取り組めるよう働きかけた。
地域ケア会議Aの実施状況	①会議は2件、本人参加のもと実施した。脳血管疾患後遺症の方、神経難病の方の自立支援、リハビリ等について理学療法士の助言を得た。 ②職員が会議の趣旨を理解し実践できるよう、東京都社会福祉協議会主催の地域ケア会議実践例の研修(3月)を受講し、所内で共有した。
再委託先への支援状況	再委託先居宅介護支援事業所のケアマネジャー対象に、事務手順やケアプラン作成について勉強会、意見交換会を開催した(1回)。プラン作成や地域資源の情報提供など、ケアマネジャーからの相談には随時応じ、必要時に同行訪問をするなど支援を継続した。
フレイル予防の普及啓発の取組	①はつらつ介護予防講座、いきいき講座休会中は参加者へ広報紙や介護予防のリーフレット等をポスティングし、電話にて状況把握を進めた。 ②休会中のミニデイの広報紙に、フレイル予防のチラシ等を同封させて頂いた。また自主グループへ栄養チェックシートを実施するなど普及啓発を進めた。 ③講座の予定変更に伴い、介護予防手帳の説明や活用が実施できなかった。次年度の取り組みとして継続する。
介護予防の対象者把握の取組状況	窓口相談者や、講座参加者、自主グループ参加者に対し基本チェックリストを実施した。該当者は筋力アップ教室や地域デイサービスなど予防事業への参加を案内した。
住民主体の活動への支援状況	感染症禍ではあったが、屋外で活動する「上馬あゆみ会」は継続しており、職員が参加者の体調や生活の変化等把握に努めるようにし側面支援を続けた。「はつらつ3クラブ」においては、感染症予防対策や参加者が安心して参加できるような会場設定等、マンパワーを要するため、自主グループとしての継続が困難となった。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	①本人、家族に対し、正確な情報や知識をもとに適切な方法を提案し、在宅生活を安心して継続できるよう、アセスメントや医療機関との連携、各事業を活用した。 ②相談時にDASCや認知症あんしんガイドブック等を活用し、適切なアセスメントと情報提供に努めた。 ③認知症に関わる相談を見逃さず、継続的な支援ができるよう、所内で作成した「認知症相談者リスト」を活用し、認知症初期集中支援チーム事業、物忘れチェック相談会につないだ。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	個別の事例の支援を通じ、マンションや金融機関、不動産店などへ、もの忘れ相談窓口の周知と認知症への理解が進むよう説明を行った。見守り協力店へのあいさつ回りを通し、心配な方についての情報提供を依頼しもの忘れ相談窓口のPRを図った。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	地区社会福祉協議会地区サポーターに対し、認知症サポーター講座を実施した。講座内容には認知症条例の説明も取り入れた。受講後の地区サポーターのミーティングに参加し、地域のパートナーとしてどのような関わり方が出来るか、意見交換を行なった。
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	①見守り対象者や、判断に迷う場合には独自に作成した「緊急・深刻度アセスメント」を活用し、アセスメントと緊急性を確認している。 ②毎日のミーティングで、見守り対象者としてのフォローの要否や、対象者の支援方針について確認をする場を設けている。 ③民生委員や、ミニデイ・サロン、地域デイサービス開催者と、一人暮らしなど心配される状況の方について情報提供を受け、見守り活動に活かすようにした。感染症禍の訪問が行えない中であつたため、電話での状況聴取に努めた。 ④はつらつ介護予防講座、いきいき講座、自主グループをお休みしている方へ電話連絡で状況を把握した。状況に応じ、見守り対象者として継続的に状況を把握するよう関わっている。
見守りフォローリストの管理状況	①毎日のミーティングで、見守り対応を要する事例について相談と確認をし、見守りフォローリストに追加している。見守りリストの進捗管理は、見守りコーディネーターを中心に月1回実施し、併せて事例検討を行い支援方針を確認している。 ②作成したリストは紙面で保管し、非常時や時間外対応に活用できるよう準備している。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>【目標】在宅療養相談窓口の役割を地域の医療機関に周知し、連携の場を増やす。                  【在宅療養相談窓口を行う上で心掛けること】                  住民に対し、適切な情報提供や提案が行えるよう、職員は在宅療養相談に関する知識や地域の医療に関する情報を蓄積するとともに、医療機関とのネットワークづくりに取り組む。                  具体的には①あんしん見守り事業と連携し、医療機関や薬局への挨拶回りや情報収集を行い、上馬地区独自の在宅療養資源をまとめる(通年)。                  あんしんすこやかセンターや地区の案内だけでなく、どのような内容で連携を依頼したいか、各機関個別のチラシ等を作成して、連携のツールにする(例:MSW用、薬局用、診療所用など)。                  ②「在宅療養資源マップ」の内容を職員間で共有し、知識や情報を増やし、窓口での案内に活用できるようにする。                  【地区連携医事業の実施】                  ①昨年度の認知症に関する事例検討のまとめから、「事例検討書式」「成年後見制度利用へのフロー、チェックシート」の見直しを実施する。                  ②「区民向け講座」「介護職員向け講座」を実施する(年1回)。                  【各種ツール、事業の周知・活用】                  ①「医療・介護の連携シート」は、各職員の運用実態をミーティングで共有し、医療機関との連携のポイントを抽出する(7月)。                  ②口腔ケアチェックシート、すこやか歯科検診の事業活用状況について、再委託先事業所との勉強会にて情報交換する(年1回)。                  ③MCSIは、地域の事業所との連携で活用する。                  ④「在宅療養・ACPガイドブック」は区民向け講座や、いきいき講座にて周知する(年1回)。</p>
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>【目標】会議の開催を通じ、住民と事業所とともに地域で相談し課題を出し合える関係性を作っていく。                  【地域ケア会議Bの実施】                  ①職員自身が会議の役割や効果を共有するために、見守り事例検討や、日頃の相談事例から事例の選定、会議の企画実施の一連の流れに携わるよう分担をする(年3回目)。                  ②地域ケア会議の効果について、専門職(ケアマネジャー、通所事業所等)と一緒に会議を実施し、振り返る作業を事例検討会などで共有する機会を作る(年2回)。</p> <p style="text-align: center;">※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
10地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)	(1)身近な地区における相談支援の充実  (2)参加と協働による地域づくりの推進	<p>【目標】三者が地域の課題を共通理解できるように取り組む。                  【相談窓口の充実に向けた取組】                  窓口の役割を我が事として認識し取り組めるよう、まちづくりセンター、社会福祉協議会と三者連携会議で事例や解決に向けた対応、情報などを共有する(年2回)。                  【福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携】                  広く住民の福祉課題を把握できるよう、見守りネットワーク会議参加団体へ個別課題や相談をヒアリングする。(年1回)。                  また、個々の団体が把握している地域情報を共有できるよう三者で取り組む。</p> <p>【目標】三者の地域づくりに向けた具体的な実践をしていく。                  【三者連携の取組】                  ①見守りネットワーク会議参加団体から課題提起や相談のあった事例に対して、三者連携の「困りごとワーキング」にて検討から解決に向けた取り組みを進める。                  ②三者連携での事業「まちなかクリーン作戦」「こころでつながるプロジェクト」「地域デビュー応援バッグ」「屋外での体操活動」を、地域住民や関係機関に周知し、協力いただけるボランティアや団体を増やしていく。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>①本人、家族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、地域の医療機関等の情報をファイルにまとめ、職員間で共有している。</li> <li>②主治医やソーシャルワーカーとの連絡、相談を密にし、支援方針や役割分担を明確にするよう心掛けた。</li> <li>③職員のスキルアップのため、所内独自のシート(入退院連携シート、内服確認シート、疾患別学習シート)を運用し、情報収集やアセスメントに活かしている。</li> <li>④地域の医療機関を回り、相談窓口の周知と見守りの協力依頼を進めている。</li> </ul>
地区連携医事業の実施状況	<p>地区内のケアマネジャー、介護保険サービス事業者との事例検討会(4回)を開催した。認知症を共通のテーマとし、独居、成年後見人のサポート、本人が支援を必要としない、重度認知症の老老介護、といった事例をもとに、意見交換を進めた。感染症禍で、オンラインを活用し実施した。</p>
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>①介護予防ケアマネジメント作成時や、継続対応中の事例について「医療・介護の連携シート」を主治医との情報共有、相談のツールとして活用した。</li> <li>②再委託先居宅介護支援事業所の勉強会にて「口腔ケアチェックシート」を情報提供し普及啓発を行った。</li> <li>③介護保険事業所、地区連携医とはFAXや電話、メールを活用し連絡調整を行い、MCSの普及・有効な活用には至らなかった。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<p>地域ケア会議Bは5回実施した。ケアマネジャーからの相談が主であった。認知症でひとり暮らしの方の見守り、成年後見制度申立てまでの役割分担、サービス事業所を度々交代する介護者、難病の予後の理解を課題に話し合った。</p>
地域ケア会議Aの実施状況	<p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>①三者それぞれで把握し関わりを持っている事例(ひとり暮らしの認知症の女性等)を三者連携会議の中で共有し、対応について理解を深めることで福祉の相談窓口としての意識を高めるようにした。</li> <li>②健康づくり課主催の精神保健研修、自立支援協議会(1回)に参加し、所内で伝達を行い日頃の相談業務に活かした。</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>相談内容により、健康づくり課、生活支援課、保健福祉課障害支援、ぶらっとホーム世田谷、住まいサポートセンター、社会福祉協議会等といった相談窓口と連携や個別ケース会議を開催しながら、対応を進めた。</p>
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>①地域活動の担い手を発掘する取組みとして、65歳到達者や地域活動への問い合わせや申し込みのあった方を対象に、「地域デビュー応援バッグ」の情報提供と配布を進めている。</li> <li>②外出自粛下での、子どもや親、高齢者がつながり、お互いに励まし合える取り組みとして「こころでつながるプロジェクト」を継続している。地域の保育園、おでかけ広場、デイサービス、地域デイサービス利用者が参加し、メッセージカードの交換を進めている。</li> <li>③町内の清掃活動と健康づくりを兼ねた「まちなかクリーン作戦」を実施。今年度は各町会の協力を得て実施することができた。</li> </ul>

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



昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	<p>法人があんしんすこの運営状況を把握するための取組：                      ・法人と法人内のあんしんすこやかセンター管理者会議を月に1回実施し、事業計画に基づき業務が遂行されているか確認を行っている。                      ・あんしんすこやかセンターの全職員が参加する法人内職員会議を月に1回開催し、計画した事業の進捗状況の確認や、情報共有を行いお互いのスキルを高めている。                      ・緊急時は、法人担当者と365日24時間連絡が取れる体制を整え、相談や報告を行っている。</p> <p>事業計画作成にあたっての法人の関与について：                      ・法人へ提出する事業計画、半期ごとの事業報告書を作成し確認を受けている。                      ・世田谷区へ提出する事業計画作成後は必ず事前に法人に確認を取り世田谷区に提出している。</p>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<p>・事務処理については、法人本部とあんしんすこやかセンターで役割分担を行っている。法人として関わる事務や人事、会計は法人本部で一括管理し、あんしんすこやかセンターの職員は本来の運営管理に専念できるようにしている。                      ・区に提出する報告書は、代表するあんしんすこやかセンターの管理者、さらに法人担当者と2度に渡り確認を行い提出している。                      ・申請代行等の事務については、マニュアルや独自に作成したチェックリストに沿って実施し、必ずダブルチェックを行っている。                      ・保険給付に関わる事務処理は、各あんしんすこやかセンター内で担当する職員を複数人置き、能率的かつ非常時に備えるようにしている。                      ・法人内の介護保険システムへの新規利用者の登録は必ず管理者が行う。</p>
公正・中立性に配慮した対応	<p>・令和2年度はコロナ禍の影響により実施できなかったが、毎年、法人が全職員に対し法人の理念や運営方針、職員倫理規定について研修を行い、社会人としてのマナーや公正・中立を旨とすることを学べるよう計画している。                      ・利用者の対応では、サービス事業者を選択する際は、公平・中立の立場にたち、特定の事業者を紹介しないよう職員全員が意識して行っている。利用者の意向を踏まえて、ホームページやパンフレット、チラシ類などを必ず複数枚提示し選択しやすいよう支援している。</p>
公正・中立性のチェック方法	<p>・毎日のミーティングでは、全職員で案内した事業者について共有を図り、特定の事業者に偏らないよう相談し合っている。                      ・介護予防ケアマネジメントや予防給付プランで利用する事業所は、特定の事業所に偏らないよう法人内の介護保険システムで利用率を確認できるようにしている。</p>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<p>・個人情報・電子データの管理マニュアルを職員間で読み合わせを行い管理を徹底している。                      ・新人職員は入職時に個人情報取り扱いについて誓約書を交わり、法人の「個人情報の取り扱いに関する運用規定」を遵守している。                      ・法人や区が行う個人情報遵守に対する研修に参加し、意識啓発に努めている。                      ・個人情報保護管理責任者(センター管理者)を設置している。                      ・電子データの管理については、個人ごとのパスワードを設定し使用している。                      ・法人の介護保険システムのパソコンにおいてはUSBを無効に設定している。また外部につながるパソコンには個人情報の保存を禁止としている。                      ・窓口カウンターに設置するパソコンは、来所者から画面が視野に入らない位置に設置している。                      ・日々の業務にあたり離席する時はパソコン画面を初期画面に戻すことやデスク上に個人情報を置かないようにしている。                      ・訪問時はリュックサックの使用や自転車のかごに防犯ネットを取り付けて使用している。                      ・退所時は各種台帳・名簿・記録物・IDカード・職員証は鍵のかかるキャビネットに保管している。                      ・電話や職員間の会話は外部に声が漏れないように注意している。                      ・相談内容によって、窓口カウンターではなく相談室を利用するようにしている。                      ・窓口カウンターで相談を受けている際に、電話での相談対応を行う場合は、相談室を利用するなど相談内容が聞こえないように配慮している。                      ・来場者が相談待ちのスペースに移動される際には、あんしんすこやかセンターの相談者のプライバシーが保たれるよう、まちづくりセンターと連携して配慮している。</p>
接遇向上のための取組	<p>・あんしんすこやかセンター専用の接遇マニュアルを一昨年度に整備し、職員間で再度対応方法を確認した。                      ・毎月一回、法人内あんしんすこやかセンター職員会議を開催し、法人より勤務時の服装や身だしなみ、個人宅への訪問時の注意などが行われている。                      ・取組みを予定していた、接遇の研修はコロナ禍のため参加できなかった。</p>
苦情に対する再発防止策	<p>・あんしんすこやかセンター専用の苦情マニュアルを一昨年度に整備し、職員間で再度対応方法を確認した。                      ・各あんしんすこやかセンターの管理者が苦情相談対応担当者となり、区・法人に報告し相談しながら対応を行う。                      ・今年度の苦情はなかったが、苦情が発生した場合は速やかに対応するとともに、報告書を作成し法人内あんしんすこやかセンター全体で情報共有を行い再発防止に取り組む。                      ・対応が複雑で解決困難な場合には、法人の顧問弁護士と相談を行いながらフローチャートに基づいて対応する仕組みがある。</p>
災害時対応の取組	<p>・あんしんすこやかセンター専用の災害時マニュアルを一昨年度に整備し、職員間で再度対応方法を確認した。                      ・世田谷区で実施されたシェイクアウト訓練に参加した。                      ・災害発生時は法人内のあんしんすこやかセンター間で協力体制を取れるように体制を整えたとともに停電時でもつながるアナログ電話機を設置し法人との連絡手段も確保している。</p>
緊急時対応の取組	<p>・区の緊急対応マニュアルをもとに、あんしんすこやかセンター専用の非常時対応マニュアルを更新し、職員全体で確認を行った。                      ・緊急対応が必要な時は保健福祉課と連携し対応した他、法人本部へも連絡をいれている。                      ・各あんしんすこやかセンターで起こった非常時の対応について、管理者会で共有し各職員に伝え対応力の向上を図った。                      ・法人として毎月開催している安全衛生委員会の内容を各事業所に伝え、業務中の事故防止や再発防止策を講じている。</p>
感染症対策の取組	<p>・5月の緊急事態宣言下では区の指示の下、出勤人数を減らし自宅での勤務を取り入れた他、職場内のこまめな消毒や換気、社会的距離の確保など感染症予防策を講じている。                      ・一昨年度作成した感染症対策マニュアルで補えていない部分について各あんしんすこやかセンターの医療職が中心となり、感染症対策委員会をオンラインで開催した。あんしんすこやかセンターの業務に沿った感染予防策について対応を検討し、各職員に伝達した。                      ・マスクや消毒液など品薄時も法人として代替品の用意を行った。</p>
職員の健康管理の取組	<p>・法人と提携している病院で年に1回健康診断を行い、「要医療」となった職員へは早めに通知し、受診勧奨を行っている。                      ・インフルエンザの流行前には希望者へ予防接種を行っている。                      ・毎年開催しているメンタルヘルスの研修はコロナ禍のため開催できなかった。代わりに各職員へ業務量や内容などを確認しメンタルヘルスのための面談を管理者が行っている。</p>
欠員補充の方策	<p>・法人内で受託しているあんしんすこやかセンターや居宅介護支援事業所が複数あるため、法人内で異動できる体制を整えている。特に、三職種は複数名配置し、三職種の欠員が出ないようにしている。</p>
人材育成の取組	<p>・区や東京都が行う研修はコロナ禍のため中止になったものもあり、計画的に参加はできなかったが、オンラインで開催されたものは複数名で参加するなど工夫した。研修後は、報告書を作成すると共に必ず所内で共有を図り全職員がスキルアップできるようにした。                      ・毎月管理者会を開催し、業務遂行状況を確認や、法人より各職員の業務や体調などの確認が行われている。                      ・法人の人事考課制度により、毎年6月には自己評価および面接、審査をもとに業務評価を行い人材育成と質の向上を図っている。</p>
人材定着の取組	<p>・困難ケースの対応に当たっては全職員で情報共有し、相談・助言や協力をを行い、成果を共有して最後まで対応出来るように支援した。                      ・法人のあんしんすこやかセンター職員全体の会議はコロナ禍のため2回にとどまったが、事例検討を行い支援の方策について意見交換を行うなどスキルアップに努めた。                      ・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。                      ・管理者のフォロー体制として毎月管理者会は情報交換や法人からのアドバイスをもらう場となっている。</p>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(1)総合相談	<p>【目標】 相談内容を整理しながら対応し、適切なサービスの利用について判断して専門機関との連絡調整を速やかに行い、ワンストップサービスに努める。</p> <p>【取組予定】 ①公的サービスのみならず社会資源についても案内を行い、相談内容に応じて丁寧に専門の関係機関につなげる。 ②日々の業務での相談ケースについて全職員で共有し、特にアウトリーチが必要なケースはリスト票を活用して漏れることなく継続した対応を行う。 ③困難ケースに対しては、三職種より対応方法のアドバイスを行ったり、ケースによっては同行訪問を行う。 ④毎日の夕方のミーティングや月に1回の拡大ミーティングにおいて、全職員で困難ケースの状況を共有し対応方法を検討する。 ⑤近隣住民や商店街、警察署より寄せられる安否確認に関する相談に対しては迅速に判断し、複数職員での緊急訪問や関係機関への連絡を行う。</p>
2総合相談支援	(2)地域包括支援ネットワーク構築	<p>【目標】 高齢者を取り巻く地域の関係機関のつながりを強化し、地域づくりへの協働ができる。</p> <p>【取組予定】 ①地域の見守りネットの会の活動に対し後方支援を行い、住民同士の支え合い活動をサポートする。令和3年度は「見守りあんしんシート」の内容の修正を住民と共に実施する。 ②コロナ禍により、交流が希薄化している。オンラインでの繋がりが持てるよう、社会福祉協議会と連携していきいき講座「ライン講座」を年間1回開催する。 ③地区包括ケア会議を「ACP」や「引きこもりへの支援」のテーマで年間1回開催し、民生委員やケアマネジャー、関係機関で検討を行いながら連携を図る。 ④社会福祉協議会梅丘地区運営委員会に参加し、地区の状況把握や地域の課題の把握に努める。 ⑤サロンや自主グループへ訪問を年間2回行い、参加者の状況確認とグループリーダーとの連携を図る。 ⑥孤立死があった都営アパートの役員との連携を図り、引き続き見守り訪問を実施していく。</p>
	(3)実態把握	<p>【目標】 令和3年度の委託契約の目標件数が715件であるが870件を目標とし、地域の高齢者の生活実態の把握に努める。</p> <p>【取組予定】 ①毎月第3週目は実態把握訪問週間と位置づけ、全職員が担当地域を計画的に訪問を行う。孤立死が続いた都営アパートや新規転入者、訪問対象者リストなどを対象とする。 ②本人の健康状態を確認し、コロナ禍におけるフレイル予防の勧奨や、緊急連絡先、つながりのある方についての情報収集を行う。 ③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の検討とアウトリーチのリスト票の活用により継続した対応を行う。 ④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>
	(4)PR	<p>【目標】 地域の住民が相談先に困ることのないよう相談窓口の周知を図る。</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、喫茶店等へ配布しPRに努める。 ②サロンや自主グループへ訪問において、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。 ③毎月開催される町会自治会長会議や町会の行事、地域の行事等に参加し、あんしんすこやかセンターの役割についてPRする。</p>
3権利擁護事業	(1)虐待	<p>【目標】 虐待を早期に発見できるよう体制づくりに取り組み、関係機関との連携により速やかに対応ができる。</p> <p>【取り組み】 ①民生委員やケアマネジャー、関係機関との会議、社会福祉協議会梅丘地区運営委員会で虐待の早期発見のパンフレットを配布し周知を図る。 ②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、異変を感じた際には相談をいただくよう案内する。 ③相談内容において、介護する環境や介護負担から虐待の恐れが予測されるケースには、介護者の会の案内や負担軽減のための計画を取り入れていくなどの検討を提案する。 ④虐待の疑いで情報があつた場合には、速やかに「高齢者虐待事例発見・支援シート」を提出し、保健福祉課や関係機関との連携を図り対応する。 ⑤ケアマネジャーより虐待の可能性についての相談があつた場合には、サービス担当者会議への出席などを行い、ケアマネジャーへのサポートも行う。 ⑥虐待ケースの対応記録を別途行い、内容について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行う。 ⑦法人で実施する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内容を共有する。</p>
	(2)成年後見	<p>【目標】 成年後見センターや保健福祉課との連携を図り、成年後見制度を必要とされる方が適切に利用ができるよう対応する。</p> <p>【取り組み】 ①いきいき講座を成年後見制度についてのテーマで年1回開催し、制度への理解を図る。 ②今後、成年後見制度の利用が必要になると思われる方にはパンフレットを用いて案内を行い、成年後見センターで開催されるセミナーなどの案内も行う。 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、保健福祉課と連携を図り申し立てへの支援を行う。 ④成年後見制度の研修や事例検討会に出席し、全職員がその内容を共有する。 ⑤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で「成年後見制度」、「身元保証について」の勉強会を年間2回実施しスキル向上に努める。</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>・年間の相談件数は4535件で、緊急対応が必要なケースは21件あり、緊急訪問を行った。緊急訪問は2名体制で実施した。</li> <li>・窓口や電話、訪問などで寄せられた相談に対し、問題点を整理しながらアセスメントを行った。その上で生活支援課、障害支援担当、ぼーときたざわ、健康づくり課、ぶらっとほーむ、メルクマル、不動産業者、病院、薬局など連携を図りながら必要な支援につなげている。</li> <li>・全職員が社会資源を把握した上で相談対応ができるように、所内ミーティングで各職員が知り得た情報の共有を図った。</li> </ul>
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・なかなか必要な支援につながらないケースや見守りが頻回な必要ケースは、アウトリーチのリスト票に記入し、ミーティングの際に進捗状況を確認しながら対応支援を進めた。</li> <li>・民生委員運営協議会に出席し、在宅療養の実際や虐待ケースへの対応についてお伝えし、あんしんすこへの相談を案内した。</li> <li>・コロナ禍により開催が休止となっているサロンの代表者に、見守りや支援が必要な住民がいらないか確認し対応を行った。</li> </ul>
継続的な支援を行った事例	<p>都営アパートにおいて、令和2年度に孤立した状態で亡くなるケースが4件があった。3件目の安否確認が取れない住民について相談をいただき緊急訪問を実施した際に、アパートの自治会役員より高齢化している都営アパートの全住民に対し心配の声が聞かれた。アパートの自治会役員と民生委員、三者で会議を実施し、支援体制について検討を行った。あんしんすこやかセンターからは都営アパートの全住民への実態把握訪問を行い、生活状況や緊急連絡先などの把握を行うことを提案した。アパートの自治会役員訪問より、訪問を行うにあたり、まずアパートの自治会役員より、あんしんすこやかセンターからの訪問がある旨を文書を個別配布し、訪問の許可を取り、その後、あんしんすこやかセンターからの訪問を行ったほうが効果的との意見があった。文書は三者で作成し、アパートの自治会役員より配布していただき訪問の許可を取った。43件の訪問を実施し、身体状況や緊急連絡先などの把握を行った。支援が必要方には介護保険の利用につなげ、また引き続き、見守りが必要な方には見守り対象者にあげて訪問を継続するなどの対応を行っている。</p>
3職種のチーム対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・急を要する生活支援が必要なケースや急な体調の悪化などが含まれる困難ケースでは、3職種で協力して同行訪問を実施した。</li> <li>・拡大ミーティングでは、介護保険利用時の注意点やアセスメントなどについてのミニ勉強会を実施しスキルアップを図った。</li> <li>・夕方のミーティングでは、対応困難なケースやケアマネジャー支援などに対するの助言をし合っている。</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>・見守りネットの会の活動はコロナ禍の影響により縮小して実施した。令和2年度は、「見守りあんしんシート」の内容について見直しを行う提案があった。他地区の状況などを共有し、検討を進めた。また見守りネットの会で主催する「引きこもりへの支援」の内容で住民向け講座を計画したが、コロナ禍の影響により中止となった。</li> <li>・見守りネットの会で作成した、緊急連絡先を記入する「かえるカード」を地区内の地域密着型通所介護8か所に100部ずつ配布し、利用者に活用していただくよう依頼を行った。</li> <li>・令和2年度より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った。</li> <li>・毎月開催される町会自治会長会議に出席し、コロナ禍の影響による現状やあんしんすこやかセンターの取り組みについてお伝えし、あんしんすこやかセンターへの相談を案内した。</li> </ul>
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度の訪問件数は1088件であった。</li> <li>・対象者リストによる訪問では、事前に訪問の確認を取るとともに基本チェックリストを配布し状況把握に努めた。特に緊急連絡先についても情報収集しやすいうように記入できる用紙を同封するなど工夫を行った。</li> <li>・毎月第3週目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>・夕方のミーティングで実態把握訪問の結果を報告し合い、継続して支援が必要なケースの共有を行う。また、アウトリーチのリスト票を活用しその後の対応が確実に実施できるようにした。</li> <li>・コロナ禍の影響によりフレイルの状態の深刻化を防ぐために、自宅できるパンフレットなどを配布した。</li> </ul>
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙「あんしんすこ便り」を隔月に発行し、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。</li> <li>・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。</li> <li>・毎月の町会長自治会長会議や社会福祉協議会梅丘地区運営委員会に出席し、見守り依頼を行うとともに、あんしんすこやかセンターへの相談を案内している。</li> <li>・三者で後方支援を行っていた「終活カフェ梅丘」がスタートした。第2回目は、あんしんすこやかセンターの紹介と介護保険の流れについて講話した。</li> </ul>
虐待に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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」を受講し、受講した職員より研修内容を共有を行った。</li> <li>・認知症高齢者の対応で、家族が外鍵をつけたいと希望されるケースが続いた。都が発行している「高齢者の権利擁護と虐待対応お役立ち帳」をもとに、身体拘束への対応について全職員で読み合わせを行った。</li> <li>・虐待ケース会議での検討内容や養護者、関係者との関りについて夕方のミーティングにて報告を行い、共有することでスキルアップを図った。年間に13ケースの虐待対応を行った。</li> </ul>
虐待に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区の民生委員3つのエリアに分け、身体拘束に関する虐待対応をテーマに会議を1回ずつ開催した。</li> <li>・主任ケアマネジャーと会議で、身体拘束に関する虐待や虐待の恐れを感じた際の対応について周知を図った。</li> </ul>
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・都営アパート自治会の許可を取り、掲示板7か所に、見守りネットの会で作成した「気づきのポイントシート」を掲示した。</li> <li>・ケアマネジャーや介護サービス事業者との地区包括ケア会議や民生委員との会議の中で、虐待を疑う段階から相談をいただくよう周知を図った。</li> </ul>
虐待に関する所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待ケース管理シートを作成し、対応した状況や流れがすぐに確認できるようにして職員間共有を図った。</li> <li>・夕方のミーティングにて、虐待ケース養護者への対応や保健福祉課でのケース会議等についての報告を行い、対応方法を検討した。</li> <li>・虐待の疑いで相談があった際は、所内で速やかに相談を行い、保健福祉課への報告と虐待通報シートの提出を行っている。</li> </ul>
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見センターが主催する「権利擁護事例検討会」や、都が主催する「高齢者権利擁護研修」に参加し、所内で共有を図った上でこれまでの対応方法の振り返りを行った。</li> <li>・社会福祉士が成年後見制度の具体的な内容について作成した資料をもとに、拡大ミーティング内で講話を行った。</li> <li>・夕方のミーティングにて、成年後見制度の申し立てを行ったケース等についての報告を行い、共有することでスキルアップを図った。</li> </ul>
成年後見に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北沢地域あんしんすこやかセンター社会福祉士会合同で、「遺言・相続について」の住民向け講座を計画していたが、コロナ禍の影響により実施できなかった。</li> <li>・終活カフェ梅丘や社会福祉協議会梅丘地区運営委員会にて、あんしんすこやかセンターが行う成年後見制度活用への支援についてお伝えし、必要な方にあんしんすこやかセンターを案内していただくようお伝えした。</li> <li>・判断管理能力の低下などで、今後、成年後見制度が必要と思われる相談では、制度の内容を説明し成年後見支援センターの案内を行っている。</li> </ul>
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<p>一人暮らしで親族が遠方にしかいない高齢者が、もの忘れが進行し預金の管理などが難しくなった。遠方に住む親族が銀行職員より成年後見制度の利用を勧められ、あんしんすこやかセンターへ相談された。成年後見センターへの相談に同席し、速やかに申し立てが行われた。後見人が決定されたあとは、親族や後見人、担当ケアマネジャーとの話し合いの場を設け、今後の支援方針について検討を行った。</p>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
3権利擁護事業	(3)消費者被害	<p>【目標】 消費者被害の減少に向けて、地域で起きている消費者被害事例等を周知しながら注意喚起を行う。</p> <p>【取組み】 ①地域のサロンや自主グループへの訪問時、民生委員・児童委員協議会への出席時に、最新の被害状況等の情報を伝え啓発する。 ②地域住民へ、電話は留守番機能設定にすることや自動通話録音機の活用などの周知を図る。 ③被害の情報があっ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、まちづくりセンターや社会福祉協議会、民生委員、介護保険サービス事業者等との情報共有見守り体制の強化を図る。 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。 ⑤消費者被害に関する研修に参加し、全職員で共有する。</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】 ケアマネジャーより困難ケース等の相談が受けやすくなるよう関係性を築き、相談体制を整える。</p> <p>【取組み】 ①窓口相談や会議等でケアマネジャーと接する際は、困難ケースなどがない声をかけ、相談を受けやすい雰囲気をつくる。 ②ケアマネジャーからの困難ケースの相談に対しては、同行訪問の実施や地域ケア会議の開催を通じて支援を行う。 ③所内のミーティングで困難ケースへの対応方法について共有を行い、職員の対応スキル向上を図る。 ④新たな地域のインフォーマルサービスや社会資源等を、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。 ⑤隣接するあんしんすこやかセンターとの合同で、事例検討会や情報交換等を年間2回の会議を実施し、ケアマネジャーのスキル向上を図る。 ⑥「北沢地域スキル向上委員会」の活動を継続し、研修会やリアセメント勉強会を実施する。そのために地区包括ケア会議や打ち合わせ会議を年間5回開催を予定する。</p>
	(1)介護予防ケアマネジメント	<p>【目標】 本人が介護予防に取組みへの意識が持てるように働きかけ、自らが選択し継続した取組みへの支援ができる。</p> <p>【取組み】 ①基本チェックリストを実施し身心の状態を把握し、本人にとって必要なサービスは何かを共に見極めて適切に利用につなげる。 ②専門職訪問指導事業の利用を案内し、専門職のアドバイスのもと必要な取組みに対する本人の意欲を引き出す。 ③再委託先の事業所に対し、自立支援の視点からケアマネジメントを実施すること、またインフォーマルサービスの利用を位置づけて社会参加につなげることができるように支援する。 ④地域ケア会議Aを年間3事例を実施し、本人の行動変容につなげる。また社会資源の活用など、担当職員のケアマネジメントの質の向上を図る。 ⑤実態把握や窓口での相談で基本チェックリストを活用し、利用が望ましいと判断される方に介護予防筋力アップ教室の利用を勧める。各クール毎、3名以上の方を利用につなげる。</p>
5介護予防・日常生活支援総合事業	(2)一般介護予防事業	<p>【目標】 区内で活用できる介護予防に関する社会資源の周知を図り、地域住民が日常生活の中に自然と健康維持への対策が取り入れられるよう支援する。</p> <p>【取組み】 ①実態把握訪問や窓口相談、自主グループやサロンへの訪問で基本チェックリストや介護予防手帳を活用し、フレイルの状態に陥らないよう取組みの支援を行う。 ②いきいき講座やはつらつ介護予防講座で体力測定を実施し、現状把握と取組みへの意欲を引き出す。 ③令和2年度に立ち上げ支援を行ったはつらつ介護予防講座の卒業グループの「金曜体操会」の活動を支援する。 ④地域活動が減少している男性高齢者を把握し、男性だけの「筋力アップクラブ」の立ち上げを行い参加につなげる。 ⑤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。 ⑥コロナ禍において、再開ができていないサロンや自主グループのリーダーに連絡を取り、状態が気になる参加者について確認し、訪問を行うなど状況確認を行う。</p>

昨年度の取組実績	
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活課が主催する「多重債務相談窓口担当者研修」に参加し、対応方法について所内で共有を図った。</li> <li>・消費被害の疑いの相談があった際に、消費生活センターへ対応方法の相談を行った。</li> <li>・配布された「消費生活センターだより」を参考にし、発生しているトラブル等について把握を行った。</li> </ul>
消費者被害に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・三者連携会議や社会福祉協議会梅丘地区運営委員会にてあんしんすこやかセンターからの情報提供の中で、発生した消費者被害の内容について共有を図り、住民と接する際に注意喚起をしていただくようお伝えした。</li> <li>・自動通話録音機の利用案内や電話の留守番機能設定についての案内を、実態把握訪問やケアマネジャーが集まる会議の中で行った。</li> <li>・実態把握訪問や利用者宅への訪問時に発生した消費者被害の内容をお伝えし、注意喚起を図った。</li> </ul>
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	<p>金融機関より、本人の口座から複数回預金の引き出しが行われていると相談があった。速やかにその金融機関に訪問し本人と面談を実施。本人が訪問した詐欺グループにキャッシュカードを渡し、さらに振り込みもおこなっていたようであった。自宅に同行し、親族に全容を報告して親族からの対応も依頼した。数日後、本人より再び詐欺グループからの連絡があった、との報告があり訪問を行った。あんしんすこやかセンターより警察に連絡し対応を依頼した。</p>
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーを対象とした会議「梅松ケア会議」や「北沢地域スキル向上委員会会議」、地区連携医事業の事例検討会などで、アンケートを実施し、今後検討を図ったりスキルの向上を図りたいテーマなどについて把握を行った。</li> <li>・地区連携医事業のケアマネジャーとの交流会で事業所で困難となっているケースについて話し合いを行った。</li> <li>・窓口で申請などで来所されたケアマネジャーへ困難ケースや、介護ストレスが蓄積している方などがいないかの声かけを行っている。</li> </ul>
ケアマネジャー支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・梅松ケア会議において、コロナ禍の影響により生じている課題として「コロナ禍において制約が増大していく中でリハビリを継続させたい事例」についてオンラインでの事例検討会を実施した。また、「感染症や災害時など非常事態時の対応」についての情報交換会を実施した。</li> <li>・北沢地区スキル向上委員会において、「コロナ禍での制度改正とケアマネジメント」、「世田谷区におけるケアマネジャー支援、ケアプラン点検の状況」についての研修会を実施した。</li> <li>・買い物依存のある8050世帯や介護者同士が不仲で在宅介護がスムーズに進まないケース、ケアマネジャーを頻回に交代させてしまうケースなどではケアマネジャーとの同行訪問を重ね、またぼーときたざわやふらっとぼーむ等の関係機関との連携を図った。</li> </ul>
社会資源の把握・情報提供の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「社会資源を利用したケアマネジメント」をテーマに地区包括ケア会議を開催し、地区内の社会資源の紹介を実施した。内容としては、社会福祉士協議会よりふれあいサロンの案内や、認知症在宅生活サポートセンター、世田谷区保健センターより事業案内の講話を行った。</li> <li>・ケアマネジャーとの会議の際に、フレイル予防に関するパンフレットやがん相談コーナー、高齢運転者の安全対策などのパンフレットを配布し利用者への対応で活用していただくよう案内を行った。</li> <li>・所内で地区内の医療機関や介護サービス事業者所在地の地図を作成した。</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>・所内で各職員が作成した介護予防計画書を、主任介護支援専門員が内容の確認と助言を行った。</li> <li>・アセスメントの徹底と、自立に向けたプランになっているか、本人や家族の意向が把握されているかなど常に確認しながらケアマネジメントを行った。</li> <li>・専門職訪問や筋力アップ教室、自主グループ、サロンへの参加など個人の状況や環境に合わせて様々な社会資源の活用をこころがけた。年間に専門職訪問は3ケースの利用を繋げた。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間で2件の会議Aを実施した。視力障害が進行し生活意欲が低下しているケースと、生活環境や身体状況から支援が必要と思われるが拒否が続くケースについての検討を行った。今後の生活状況で考えられる支障や、サービスの利用によるメリットなどについて参加者間で共通認識し、本人の行動変容を促した。</li> </ul>
再委託先への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自立支援に向けた支援を行うことを基本とし、ケアプランに地域資源等を取り入れられるよう情報共有を行った。</li> <li>・委託開始前には、委託による介護予防支援の流れや提出いただく書類についての一覧をお渡しし明確にしている。</li> <li>・毎月の利用者の状況報告を受け、状態の変化があった際には支援方針などを共に検討している。</li> </ul>
フレイル予防の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍により緊急事態宣言が発令され閉じこもりがちとなった高齢者に対し、「いきいき ゆったりヨガ体操講座」を5名の少人数制で1か月間で6回繰り返し実施した。</li> <li>・運動系サロンが2か所廃止となり、運動が出来る場が減少した地域で、「いきいき体操講座」を2部に分け1回実施した。</li> <li>・緊急事態宣言が発令され、外出が減少した高齢者に対し、自宅でできるストレッチングやフレイル予防のパンフレットなどを配布したり、電話訪問を実施し状況確認を実施した。</li> <li>・民生委員に対し、あんしんすこやかセンターより高齢者に向けてフレイル予防のパンフレットなどを配布することを伝え、配布希望の方がいないか確認した。</li> </ul>
介護予防の対象者把握の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実態把握訪問やいきいき講座などで基本チェックリストを134件実施し、総合事業対象者には筋力アップ教室やほつらつ介護予防講座などへの参加を勧めた。筋力アップ教室には10件の利用を繋げた。</li> </ul>
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急事態宣言が発令され、活動が休止となった自主グループ3か所とはつらつ介護予防講座の参加者等を対象に、自宅でできる体操パンフレットなどをお世話係の協力のもとポスティングを行った。</li> <li>・コロナ禍により休止している社会福祉士協議会のお世話係へ、体調などが心配される高齢者がいないか確認を行い、相談があった住民へ見守り訪問を行った。</li> <li>・有料老人ホームを会場として実施していた自主グループ「歌の集い」が活動中止となっていた。いきいき講座として、広い会場で感染予防対策を取り、歌は歌わずにピアノと二胡の演奏会をメインとした「歌の集い」を1回開催した。</li> <li>・はつらつ介護予防講座が、毎回、参加希望者がキャンセル待ちの状態となっていた。自主グループを新規に立ち上げるために、お世話係を募り、無料でレンタル出来る会場を探し、まずはいきいき講座として体操教室を開催した。次年度には自主化できるように支援していく。</li> </ul>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【目標】 世田谷区認知症とともに生きる希望条例(以下、希望条例)を基に、認知症ケアに関わる区の事業を適切に実施し、認知症になってからも安心して生活ができるよう、パートナーが身近にいる地域づくりに取り組む。</p> <p>【取組み】 ①実態把握訪問や窓口相談、町会自治会行事、自主グループ、サロンへの訪問で希望条例やもの忘れチェック相談会の周知を図る。 ②認知症初期集中支援チーム事業の利用により、専門職が継続的に関わりを持つことで円滑なサービスの導入を目指す。認知症初期集中支援チーム事業は年間5例、もの忘れチェック相談会は年間3例を実施予定とする。 ③世田谷版認知症サポーター養成講座を地域住民や世田谷中学校3年生を対象にそれぞれ年に1回開催し、認知症の理解と希望条例の浸透が進むよう取り組む。また、オンラインでの講座開催を検討する。 ④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。 ⑤世田谷版認知症サポーターステップアップ講座の開催に合わせて対象者に案内し、パートナーを増やす。 ⑥昨年度立ち上げた「うめカフェ(認知症カフェ)」を法人の協力のもと月に1回開催・運営し、認知症の方やその家族が気軽に立ち寄れる場として地域への定着を図る。 ⑦梅丘地区の介護者の会を奇数月に開催し、思いを話してもらうことで介護者同士のピアサポートやストレス軽減ができるように支援する。 ⑧男性の介護者の方のみが参加する「男性介護者の会」を、地域の認知症対応型通所介護の職員や主任ケアマネジャーの支援をいただきながら、偶数月に開催する。 ⑨町会自治会の行事や地域のサロン、地区社協の交流会などで希望条例のパンフレットを配布し、周知を図る。</p>
7 あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>【目標】 見守り訪問を計画的に実施し、支援が必要な対象者には適切にアプローチを行い重症化を予防する。</p> <p>【取組み】 ①見守りフォローリストを活用し訪問した結果を月1回の所内拡大ミーティングで共有する。三職種のアドバイスのもと、その後のアプローチの方法を検討する。 ②三者の他、地域住民や商店街、民生委員、介護保険サービス事業者を交えた見守りネットの会全体会(およそ年間2回開催)で、地域の見守りに関する現状や課題を共有し、地域として危機意識を高めて対応方法の向上を図る。 ③見守りボランティアと対象者のマッチングを年に1件以上行う。また、ボランティアによる見守り訪問の方法についてマニュアルに沿って周知を図る。 ④ケアマネジャーが担当する徘徊の傾向にある高齢者について関係者と情報共有を図り、見守り対象に位置づけ緊急時の対応に備える。</p>
8 在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>【目標】 在宅療養相談窓口についての周知を図り、病院から在宅においても切れ目の無い医療や介護が受けられるよう支援を行う。</p> <p>【取組み予定】 ①窓口相談では、「世田谷区在宅療養資源マップ」等を用いて必要な情報を提供し、急を要する場合には、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地区連携医事業において、地区内の主任ケアマネジャーと連携し毎月の実施計画を立てる。事例検討会を年3回、多職種での意見交換会を年2回、住民向け在宅療養講座を年1回開催する。 ③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もとに、地区連携医・医療ソーシャルワーカー等多職種間で、合同地区包括ケア会議を年1回開催する。 ④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を実施し、すこやか歯科健診事業を周知する。 ⑤ICTの更なる活用と推進のために、ZOOMやMCSの利用を進め、地区連携医や地域の主任ケアマネジャーと地区連携医事業等で活用する。 ⑥町会自治会の行事や地域のサロン、地区社協の交流会などで在宅療養相談窓口のパンフレットを配布し周知を図る。</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において、困難事例から地区課題の抽出を行い、地域全体で行う具体的な取り組みを検討する。</p> <p>【取組み】 ①毎日の所内ミーティングで、困難事例から「北沢地域の地区・地域課題シート」に照らし合わせ地区課題を抽出し会議Bを開催する。 ②課題に対する取り組み内容を速やかに所内で共有し、三者間でも協力し合い行動に移していく。 ③地域のケアマネジャーへ、会議Bの意義について周知を図り、困難事例の相談をいただき地区課題への取り組みを連携して行う。</p> <p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1) 介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)	(1) 身近な地区における相談支援の充実  (2) 参加と協働による地域づくりの推進	<p>【目標】 あらゆる福祉に関する相談についてお受けし、相談者が困ることのないよう相談内容に応じた専門機関に繋ぎ、困り事への支援を行う。</p> <p>【取組み】 ①地域の行事や見守りネットの会全体会などを通して、学校関係者や警察、消防、商店街、ぽーときたざわ等関係機関との連携を図る。 ②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三者で行う「福祉の相談窓口」のチラシを配布しPRを行う。 ③「あんすこ便り」の配布先へ、地域の見守り活動に対する協力を依頼するとともに、福祉の相談窓口であることの周知を図る。</p> <p>【目標】 三者での協力体制を整え、地域の課題の共有と取り組みを共に行い、地域づくりにつなげる。</p> <p>【取組み】 ①月に1回開催の保健福祉課も参加する三者連携会議や、三者で毎週金曜日に開催する「朝の回」において、情報の共有や課題への取り組みを検討する。 ②地区課題への取り組みとして、男性だけの「筋力アップクラブ」や「男性介護者の集い」など、男性の地域活動への参加促進について三者で協力して取り組む。 ③地域の見守りネットの会の活動が円滑に行えるよう、役員会や全体会など三者で後方支援を行う。 ④町会自治会長会議や民生委員運営協議会、社会福祉協議会梅丘地区運営委員会への出席や、また町会自治会の活動に出席し連携を図る。</p>

昨年度の取組実績	
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>もの忘れチェック相談会での対象者はコロナ禍により1名であった。経過観察となり、見守り訪問対象者として引き続き対応を継続している。</li> <li>認知症初期集中支援事業は4ケースに対応した。チームで介入を試みたが1件は本人の拒否が続き、見守り訪問の対象とし対応を継続している。</li> <li>他、デイサービスの利用や老人保健施設への入所となるケースがあった。</li> <li>総合相談において、もの忘れの症状が気になっているケースはのアウトリーチのリスト票に記載し、もの忘れチェック相談会や認知症初期集中支援事業につなげられるようにした。また、認知症あんしんガイドブックをもとに対応方法などを案内した。</li> </ul>
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>認知症カフェ「うめカフェ」を、法人や住民ボランティア支援のもとに立ち上げ、月に1回の開催予定でスタートした。コロナ禍により2回の開催となり、各回、同行者を含め7~8名の参加があった。三者連携会議や町会自治会長会議、地区社協運営委員会でもPRを行った。</li> <li>社会福祉協議会梅丘地区推進員研修会であんしんすこやかセンターより講師として、認知症の対応について講話を行う予定とされていたが、コロナ禍により中止となった。書面開催となったため、配布資料について提案を行い、「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」についてもPRを図った。</li> </ul>
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>認知症サポーター養成講座は、コロナ禍により予定していた信用金庫職員向けや世田谷区中学校3年生向けの開催が中止となった。「終活カフェ梅丘」で1回開催し、寸劇を取り入れて分かりやすいように伝えた。</li> <li>認知症の方を介護する家族で、悩みを抱えている男性介護者が複数名把握できた。コロナ禍により少人数ではあったが、「男性介護者の会」を立ち上げ、認知症対応型通所介護の職員や主任ケアマネジャーの支援のもと、隔月開催としてスタートした。2~3の男性介護者があった。</li> <li>「介護者の会」を隔月に開催予定とされていたが、コロナ禍により年間4回の開催となった。各回、2~3名の少人数の参加で、日頃の様子などが話された。</li> <li>北沢地域6カ所のあんしんすこやかセンター医療職と、世田谷区認知症在宅生活サポートセンター、北沢総合支所保健福祉課の職員で、認知症の対応方法の一つとして「ユマニチュード」について知識を習得し、認知症の方への対応方法を地域住民やケアマネジャーに周知できるようにするために勉強会を年間1回開催した。</li> </ul>
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>住民や民生委員等からの通報をいただくケースや、実態把握訪問等で必要なサービスにつながらないケースや孤立の恐れがあるケースについて、ミーティングで情報共有を行い、見守り対象としてリストアップしている。</li> <li>見守りボランティアの登録者は1名の新規登録があり1名となった。介護保険サービスにつながった対象者もあり、2名の対象者に見守り訪問を実施している。新規の対象者へのマッチングは1名であった。</li> </ul>
見守りフォローリストの管理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>見守りフォローリストに基づき訪問を実施した後は、夕方のミーティングで報告し状況を共有している。拡大ミーティングでは見守りコーディネーターが中心となり、見守りフォローリスト進捗状況確認や今後の方向性などを検討している。</li> <li>災害発生時や緊急時には緊急連絡先などが全職員が活用できるようにし、コロナ禍によるフレイル予防や熱中症予防などの注意喚起の際も見守りフォローリストを活用している。</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>在宅療養相談は毎月平均して15件ほどの相談を受けている。ガン末期の状態での相談が多く、迅速にケアマネジャーをはじめ、関係機関との連携を図って対応を行った。</li> <li>新しい医療機関や訪問看護ステーションなどの情報はファイリングし、全職員で速やかに共有を図った。</li> <li>「世田谷区在宅療養資源マップ」をコピーして活用するなど、近隣の医療機関の案内に利用した。</li> <li>梅丘地区の医療機関マップを拡大して作成し案内しやすようにした。</li> </ul>
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>上半期はコロナ禍により、4月と5月は中止となった。</li> <li>事例検討を年3回実施し、糖尿病性、パーキンソン病、心不全についてのテーマで連携医の講話をいただき、その後対応方法を検討した。</li> <li>感染症への対応と社会資源を活用したケアマネジメント、高次脳機能障害の利用者への対応について、それぞれ講師をお招きし、情報交換等を実施した。</li> <li>区民向在宅療養講座として、「精神疾患や認知症の方と共に」をテーマに実施を企画したが、緊急事態宣言と会場がコロナワクチン接種会場となったため、中止となった。</li> </ul>
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>かかりつけ医や医療機関より情報提供があった際の返信の連絡ツールとして、「医療・介護の連携シート」を適宜利用した。</li> <li>実態把握の際に、基本チェックリストとともに口腔ケアチェックシートを実施した。チェックが入る方にはすこやか歯科健診を案内した。</li> <li>すこやか歯科健診の受付を行い、健診票を取りに来られない事情がある方には訪問して届けた。</li> <li>MCSについて登録はしているが、地区内の事業所ではごく一部登録しているのみであり、実際の活用はない状況である。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>会議Bは3ケースで実施した。転倒や外出を繰り返す、近隣から心配されている認知症高齢者への対応、サービスの利用に拒否的で火の元管理も問題となり近隣から心配されている高齢者への対応検討とそのモニタリング会議であった。</li> <li>各会議Bでは必ず主任ケアマネジャーからオブザーバーとして出席を依頼し、助言をいただいた。</li> <li>北沢地域では、保健福祉課より地区課題抽出のために課題検討シートが作成され、個別課題から地区課題につなげて取り組みを検討することができた。</li> <li>会議Bで抽出された地区課題や取り組みを三者連携会議で報告し共有した。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1) 介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>年間の相談拡充の件数は123件であった。若年者の精神疾患や生活困窮者など他機関との連携を図って対応を行った。</li> <li>終活カフェ梅丘や町会自治会長会議、実態把握訪問等で、あんしんすこやかセンターの相談拡充についてPRした。</li> <li>都が主催する「依存症対策普及啓発フォーラム」に参加し、受講者の報告を受け依存症の種類や対応方法について全職員で共有した。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケースの対応にあたってはメルクマールやぶらっとホーム世田谷、ほーときたざわ、JKK、北沢警察署、生活支援課、健康づくり課、社会福祉協議会など様々な関係機関との連携を図りながら行った。</li> </ul>
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎月1回の三者連携会議と、毎週月曜に「朝の会」として三者で会議を行った。地域に生じている課題や取り組みの報告、活動予定などの確認を行った。</li> <li>地区課題として「男性の居場所作り」が挙げられている。その取り組みとして、あんしんすこやかセンターで「男性介護者の会」を立ち上げ、三者で後方支援を行っていくこととした。</li> <li>地区の見守りネットの会は、コロナ禍により全体会は1回実施となった。「見守りあんしんシート」の修正など、三者が事務局として後方支援を行った。</li> <li>孤立死があった都営アパートの自治会役員と民生委員、三者で会議を開催し、今後の支援体制について検討を行った。</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	【内部組織に対するケアマネジメントの徹底】 管理規定、業務マニュアル、労務調査等を整備し、課題解決と働きやすい環境づくりを行い、職員の定着を支援する。法人管理者が事業所のミーティングや会議に参加し、直接話す機会や個別面談の機会を作り職員の意向や希望を聞く機会を設ける。区との連携体制として、法人事務局と業務と担当窓口を設け連携を図り区の事業に取り組む。把握・評価の取り組みとして、事業部会議(月1回)、部門ミーティング(月1回)、グループウェア(随時)、入退職管理(随時)、事業報告書(月1回)、事例研究発表会(年2回)、状況・是正報告書(随時)、ヒヤリハット(随時)、苦情対応窓口設置(随時)、ホームページアクセス数・アップ数(月15回以上)、人事考課制度(年2回)、最優秀職員表彰制度(年1回)を行う。法人の指導取り組みとして、個別面談(2ヶ月1回)、統括課会議(月1回)、労務調査(輪番制)、業務改善提案書(問題指摘)、目標管理(年2回)を実施する。能率的・正確な事務処理への取り組みとして業務分掌・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	【関係法令の遵守、運営方針に基づく公正・中立な運営の実施】 管理者が職員に対して、公正中立であるように、特定の事業所に偏らないように指導する。そのために委託先一覧を作成し委託基準に照らし合わせ事業所に偏りがないようにする。利用者へは意思を尊重しアセスメントし事業所一覧を提示する等複数選択が出来るようにし、情報提供の機会を設ける。職員は所内会議等で委託先等の情報共有をする。母体法人名等を名乗らない。チェック方法として介護サービス事業所、居宅介護支援事業所を紹介した経緯の記録を確認。法人内労務調査を実施し、事業運営評価を行う。
	(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。個人情報は守るべきという認識を持ち、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。ウイルス対応ソフトを導入し、週1回バックアップを取りデータ消失を予防する。職員に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把握・分析し組織内で重層的に対応し解決に繋げる。また所内会議で苦情報告を共有し、再発防止に繋げる。また法人内での苦情に関しても所内で共有することで苦情を未然に防ぐ。処遇向上のために年2回自己評価・他者評価表を用いて処遇改善担当者が面談を行い、接遇向上に繋げる。
	(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・事業継続】 感染症や災害、非常時等には、法人独自の事業継続計画(BCP)を策定し職員へ教育・訓練を行い、将来の対策整備予定、対策の維持管理等PDCAサイクルの実施に努める。また、在宅ワーク等が必要な場合にチーム制を導入する。チーム分けしてもそれぞれのチームで滞りなく業務遂行できるような体制を確保する。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いることから、災害時の避難所運営に積極的に協力する。 【感染症対策】 新型コロナウイルス感染症に伴い、法人作成の感染症対策チェックシート(所内消毒、職員の衛生管理・検温)に基づき、毎日の実施徹底を行う。所内で感染症対策のための環境整備に必要な備品の購入・管理を行う。各種感染症マニュアルの改訂について適宜最新情報を収集し、所内会議やミーティング等を活用し全職員に伝達を行う。 【健康管理】 法人全職員対象の年1回の健康診断・ストレスチェック・予防接種を実施する。心身の体調不良者に対して管理者を中心に面談を行い、法人上長と対応をする。
	(6) 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】 欠員補充策として人材確保を日ごろから行うために、採用管理システムの運用、ハローワーク、合同説明会、法人採用ホームページ、社会福祉学科との交流連携による採用、職員による紹介、キャリアパス制度による配置、ジョブローテーション、事業部内外調整を活用し、安定的な人材確保を行う。 人材育成の取り組みとして、包括として必要な業務知識や実務能力の向上、日常業務の能力開発と継続的・計画的な育成、キャリア形成支援の研修や個別面談等を実施する。人材定着取り組みとして、キャリアパス制度の導入、雇用環境や労働条件の整備、個別相談支援(人間関係、ハラスメントホットライン、意見交換等)、職員満足度調査、バーンアウト予防(組織内職種別研修・職種別意見交換会、ソーシャルサポート体制)、目標管理や達成度評価、職員モチベーション向上(職員表彰制度)により人員補充や育成、定着を目指す。
2 総合相談支援	(1) 総合相談	あんしんすこやかセンターが受け付ける様々な相談について、内容に応じてどのような支援が必要かを判断し、介護保険を始め相談内容に応じたサービス、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、生活の場である代沢地区との関わりを考慮しながらニーズを把握し、アセスメントを実施する。所内で連携して意見交換を重ね、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留まらず、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、積極的な出張相談での対応が行える体制を取っていく。 朝夕のミーティングや伝達研修により、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。 相談対応の面談技術、記録方法など各種研修に参加し、所内での伝達研修勉強会を行う。職員の相談援助技術の向上を目指す。地区の特徴として町会加盟率が高く、町会関係者からも気になる方を教えて頂けるようまちづくりセンター来所時などに積極的に声をかけを行う。
	(2) 地域包括支援ネットワーク構築	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、地域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。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。コロナ禍での活動が休止になっている町会主催の地域カフェや高齢者クラブ、自主グループの活動状況の把握し、今後の活動に向けた意見を拾い上げ、地区課題の解決に取り組む。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1回以上開催する。「あんすこカフェ」では、あんしんすこやかセンターの活動周知や研修会を通じて、関係者同士の交流の場を提供する。開催方法はオンラインも検討する。
	(3) 実態把握	年間550件を目標に実態把握を実施する。 訪問対象者リストによる訪問のほかに、異動者リストを確認して、転入者・65歳を迎えた方を対象に、自宅を訪問し、あんしんすこやかセンター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家族を亡くされた方の訪問を行い、必要な支援に繋げる。感染症の影響で訪問が難しい場合の実態把握の方法については、電話・返信用ハガキ・オンライン・ポスティングの活用を検討する。65歳を迎えた方に対しては、介護保険制度やシニアボランティアの案内等をポスティングする。地区への転入者に向けて、介護保険制度やシニアボランティアの案内に加え、代沢地区の地域資源情報をポスティングする。
	(4) PR	代沢あんしんすこやかセンター広報紙を年4回発行し、町会の回覧板を通じて各世帯へ配布するほか、医療機関、薬局、公共機関へも訪問し配布して、顔の見える関係づくりに努める。地区情報誌の編集部や高齢者クラブ等の地域活動の場へ出向き周知活動を行う。法人ホームページに、いきいき講座等、実施事業について掲載し、多世代に向けて活動状況をPRする。



昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	法人があんしんすこやかセンターの運営状況を把握するための取組: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、世田谷区内3あんしんすこやかセンターで世田谷統括会議を開催し、事業成果・課題について共有していた。また法人内のグループウェアを活用し、常に情報を共有、報告できる環境を作っている。 事業計画作成にあたっての法人の関与について:令和3年3月に法人担当者及び法人で受託している3つのあんしんすこやかセンター責任者が会合し各センターの運営状況等について評価を行っている。その内容を確認した上で、令和3年度の事業計画の作成を行っていた。
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	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、進捗管理をした。
公正・中立性に配慮した対応	居宅介護支援事業所との月1回の連絡会に参加するほか、電話連絡時に各事業所のケアマネジメント空き状況の把握、ケアマネジャーの得意分野を聞き取るなど、把握に努めた。利用者へ居宅支援事業所を案内する際には、一覧や資料を提示して複数選択肢があること説明している。地区外についても解る範囲での情報提供を行った。
公正・中立性のチェック方法	朝夕に実施する所内ミーティングで、紹介した介護保険サービス事業者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た。
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	「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。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、活動フロアを使用してプライバシー確保に努めた。
接遇向上のための取組	法人内に接遇委員会を設置し「接遇マニュアル」を作成している。入職時の研修を始め、年1回以上接遇の自己点検をチェックシートを用いて実施している。また、窓口や電話対応などでの言葉遣いが適切であるように、同僚間での気になる点は共有し所内会議等で話し合った。
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をとっていた。
災害時対応の取組	職員間と法人との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。代沢小学校の避難所運営訓練に参加し、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が書面開催であった為、意見を提出して参加した。その折に、書面にて防災についての情報収集、所内での災害に対する意識啓発を行った。
緊急時対応の取組	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。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っている。
感染症対策の取組	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。
職員の健康管理の取組	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閲覧し、必要に応じて伝達研修を実施している。
人材定着の取組	法人として、目標管理シートを導入し半年毎に人事評価を実施している。管理者との面談の際には本人が立てた目標を確認し、その達成するために何が必要なのかを具体的に共有した。また必要に応じてメンタル面を専門的にフォローした。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た。法人として「くみんマーク」を取得し、出産や育児を行う職員を支援する仕組みを取っていた。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	総合相談件数は延べ3413件であった。相談内容に応じて3職種をはじめ所内で連携して専門的な支援を行う事を心掛けた。コロナ禍で訪問を拒否する方が多いなか、地区住民の方についての状況確認を、民生委員はじめ、地域の方から行った。感染症拡大により不安を感じる住民が多い事に配慮して電話での丁寧な声かけを心掛けた。
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各種イベントが中止になる中で、高齢者クラブ・サロン・自主グループ等へ、年間計14回参加した。情報提供や困りごとについて相談を受け対応を行った。対面での相談に不安を感じる高齢者が多いことから、4月にマスク配布、8月と2月に85歳以上で介護サービス未利用の方に資料ポスティング・電話を実施し地区内のアウトリーチを実施した。
継続的な支援を行った事例	認知症の夫婦。他地域に住む精神障害の家族。家族は認知症に対する理解がなく、介護方法に対する不安が強くなり、毎日のようにケアマネジャーをはじめ、あらゆる相談機関に困りごとを訴え、支援者が対応に困り疲弊したケース。各関係者が家族の傾聴を続けながら、保健福祉課や障害サービス事業所、主治医等と地区・分野を超えて連携、一家の支援の方向性を統一、情報共有しながら継続的な対応を行っている。
3職種のチーム対応	所内ミーティングを朝夕実施。夕方のミーティングではその日に対応したケースの進捗や困難ケースの対応状況を所内全員で共有した。月1回は困難ケースについてのカンファレンスを行っている。相談内容により複数職員での対応を行い、問題解決や自立支援へ繋げていた。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	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。感染予防対策のため、例年実施していた「地域ささえあい講座」の代替として、過去3年ほどの参加者と関係者にアンケートを実施して今後の方向性について意見聴取を実施した。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1回実施した。月1回町会長会議に参加してあんしんすこやかセンターの活動状況報告を実施、各町会長との連携を図った。居場所づくりとして地域カフェが開催できる場所や協力者探しなど情報収集を行っている。平素より関係機関と連携を図っているため、心配なケースの支援や地区課題の解決に向けて協力した。
実態把握訪問の工夫	実態把握訪問は、年間434件を実施した。訪問対象者リストのほかに、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、必要時電話で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。新型コロナウイルス感染症の予防の観点から、訪問を拒否される方、閉じこもり傾向になる高齢者が多いことから、訪問対象者リストの実態把握訪問に加え、年2回地区内の85歳以上の方などにポスティング・電話を行った。あんしんすこやかセンターの紹介、フレイル予防の体操等日常生活での介護予防への取組み等の情報提供と、実態把握を行った。ポスティングは民生委員と協力して行った。
PRの取組状況	あんしんすこやかセンター広報紙を年4回、季節ごとに発行している。延べ2464部を町会の回覧板を通して地域に配布し、うち100部を協力を得て町会掲示板に掲示した。広報紙では、あんしんすこやかセンターの紹介、熱中症予防、認知症や成年後見制度等について掲載した。法人ホームページに実施や参加した事業等について年間186件掲載しあんしんすこやかセンターの活動状況のPRを行った。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(1)虐待	<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について理解を深め、知識・対応力向上にも努める。社会福祉士が中心となり、研修から得た最新情報について所内で伝達研修を行い、職員全員が高齢者虐待対応について理解し、迅速に対応できるようにする。</p> <p>地域住民に高齢者虐待に対する気づきの目を広く持ってもらうため、代沢あんしんすこやかセンター広報紙を活用して高齢者虐待防止のための視点や通報方法等について紹介をする。また、民生委員等の地域住民に向けて高齢者虐待の資料配布や情報提供を行う。日頃から保健福祉課、民生委員、介護保険サービス事業者、ケアマネジャー等とネットワークを構築し、虐待疑いや虐待に発展する可能性のあるケースを把握・共有する。虐待ケースの進捗状況は対応リストを用いて所内ミーティングで職員全員で共有し、対応を協議する。早期発見・対応ができるよう、介護保険サービス事業者向けに高齢者虐待の資料配布や情報提供を行い普及啓発を行う。代沢北沢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、意識啓発を図る。</p> <p>日頃から町会、民生委員等の地域住民と連携を取り、虐待に発展する可能性があるケースについて把握する。ケースについては、介護サービス事業所等から情報収集や情報共有を行い、連携を図ることで虐待を未然に防ぐ。</p>
3権利擁護事業	(2)成年後見	<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、必要な方に情報提供できるように、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法人ホームページで成年後見制度について紹介を行う。成年後見制度の利用を検討している方や興味のある方に対し、社会福祉協議会 成年後見センター主催の「古い支度講座」等の成年後見制度についての講座を案内する。さらに前期高齢者に対し、社会福祉協議会 成年後見センター発行の「成年後見センターのご案内」を配布する。</p> <p>北沢地区あんしんすこやかセンター社会福祉士で、成年後見制度と身元保証について年2回勉強会を実施する。北沢地区あんしんすこやかセンター社会福祉士で家族信託等をテーマにした合同地区包括ケア会議を開催し、ケアマネジャーに向けて普及啓発を図る。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、日頃から保健福祉課、社会福祉協議会、成年後見センター、医療機関と連携し情報共有する。</p>
	(3)消費者被害	<p>北沢警察署や社会福祉協議会と共催して地域住民へ向けた「消費者被害講座」を年1回開催する。最近の特殊詐欺の手法や被害を未然に防ぐための方法等について理解を深め、知識や対応力向上に努める。</p> <p>世田谷区消費生活センターや北沢警察署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。地域住民へ周知が必要と判断した内容は、月1回以上、法人ホームページを活用し、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、世田谷区消費生活センターや北沢警察署などの関係機関と連携し、迅速にクーリング・オフや契約解除について対応する。</p> <p>消費者被害を未然に防ぐため、ひとり暮らしや過去にアポイントメント電話を受けた高齢者には、自動通話録音機や「区民を守る安心・安全ステッカー」について情報提供する。過去に被害を受けた高齢者への再発防止策として、留守番電話機能の利用について呼びかける。日頃から介護保険サービス事業所、民生委員、居宅介護事業者へ消費者被害に関するパンフレットを配布し、情報提供や情報交換を行う。また消費生活課や消費生活センターとも情報共有等の連携を行い、関係づくりにも努める。</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>地区内の居宅支援事業者について、体制情報や所属ケアマネジャーを把握する。来所相談だけでなく、あんしんすこやかセンターより積極的に声かけし、各ケアマネジャーの活動について現状把握と後方支援に努める。月1回開催される北沢あんしんすこやかセンターと合同での、地区ケアマネジャー連絡会に参加し情報提供や企画立案を支援する。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との連携を図る。地区内の主任ケアマネジャーと積極的に連携し、地域課題・ケアマネジメントのニーズ把握に努める。ケアマネジメントの後方支援手段として、地域の社会資源について日頃から情報収集・整理を行う。把握した社会資源は、北沢・代沢地区ケアマネジャー連絡会等で、随時情報提供を行う。ケアマネジャーが支援困難事例を抱えた場合には地域ケア会議Bや事例検討会を開催することを勧め、地域での課題抽出と分析、解決方法について検討を行う。</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>利用者の個性を重視した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。活動状況については、社会福祉協議会等より月1回程度収集し、最新の情報が提供できるよう努める。</p> <p>利用者自身が介護予防の必要性に気づき、取り組めるよう、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、職員のスキルアップも目標に、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。</p> <p>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インフォーマルサービス、区からの最新情報の提供を行う。</p>
	(2)一般介護予防事業	<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、介護予防手帳や世田谷いきいき体操やストレッチングのチラシを配布する。その際、介護予防に関するいきいき講座・自主グループ等の情報提供を行う。</p> <p>いきいき講座等に参加された方を対象に、基本チェックリストによるアセスメントをしようとして、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> <p>地域の高齢男性より女性中心の体操教室には参加しにくいと声があり、自主グループの立ち上げも見据えて、男性限定の体操教室を開催する。フレイル予防を目的として、コロナ禍で引きこもりがちな地域住民に向けて、感染予防しながら運動するきっかけ作りができるよう、三者、民生委員、保健福祉課等と協力し、自宅からまちづくりセンターまで歩く「スタンプラリー」を開催する。</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、地域住民からの相談に柔軟な対応ができるよう、世田谷区の事業や地域の認知症専門医の情報を整理し、月1回以上情報を更新する。認知症に関する研修に参加し、所内で情報を共有することで職員のスキルアップとバックアップ体制を強化する。代沢あんしんすこやかセンター広報紙や「認知症あんしんガイドブック」を用いて、地域住民へもの忘れ相談窓口についての周知を行う。認知症が疑われる方の家族からの相談等に対して、必要に応じて、認知症初期集中支援チーム事業を紹介する。認知症初期集中支援チーム事業には年間5事例提出する。地区型もの忘れチェック相談会を年1回あんしんすこやかセンターを会場にして開催し、地域住民が気軽に相談できる環境を提供する。家族介護者同士が情報交換や相談・共感ができ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回開催する。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。</p> <p>認知症カフェ立ち上げのため、認知症サポーター等地域の協力者を募る。認知症カフェを年1回以上開催する。民生委員・町会・地域のクリニックや薬局と連携し、認知症の正しい知識や「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」の普及啓発を行う。世田谷版認知症サポーター養成講座を年1回以上開催する。</p>

昨年度の取組実績	
虐待に関する職員のスキルアップの取組	区が主催する高齢者虐待対応研修等を年5回、オンライン・対面形式にて受講した。研修の内容は、所内で伝達研修を行った。高齢者虐待に至る背景や要因についても理解し、養護者支援の考え方や権利擁護システム等の対応力向上に努めた。
虐待に関する普及啓発の取組	あんしんすこやかセンター広報紙にて、高齢者虐待を地域で防ぐための早期発見のポイントや相談窓口について内容を掲載し、配布した。代沢地区民生・児童委員(16名)社会福祉協議会代沢地区事務局(2名)に向けた高齢者虐待勉強会を実施し、虐待予防・早期発見の視点を伝え協力を依頼した。
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	日頃から保健福祉課、社会福祉協議会、民生委員、介護サービス事業所、ケアマネジャーと連携し、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。夕方の所内ミーティングの際にも取り上げ、虐待発生の背景や環境要因を分析し、予防的支援の視点での早期対応を心掛けた。特に介護負担の大きい家族に対しては、家族会・心理相談・ストレスケア講座等を勧め、継続的に支援を行った。
虐待に関する所内における情報共有の方法	高齢者虐待事例発見・支援シートを年3件提出した。虐待対応ケア会議へ年10回出席し情報共有を行った。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。あんしんすこやかセンター独自の虐待対応中のケースのリストを作成し、月1回会議を実施した。会議の中で進捗状況を確認し共有した。虐待対応ケア会議に参加した際は、その日の夕方のミーティングで報告、職員全員で情報共有を行った。
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	世田谷区成年後見センター主催の権利擁護事例検討会に参加し、事例や質疑応答を通して成年後見制度について学んだ。研修報告書を通して所内で内容を共有した。法人内で成年後見制度申し立てで活用する「本人情報シート」の書き方研修に参加し、所内で伝達研修を行った。
成年後見に関する普及啓発の取組	あんしんすこやかセンター広報紙に成年後見制度と世田谷区成年後見センターの紹介を掲載し、地域住民へ成年後見制度の周知に努めた。成年後見制度についての相談が地域住民やケアマネジャーからあった際は、世田谷区社会福祉協議会発行の成年後見制度ハンドブックを活用し、制度の紹介を行った。必要時は成年後見センターへ繋げた。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	認知症が進行したと思われるひとり暮らし高齢者。近しい家族がいない為、保健福祉課と連携し親族へ手紙で連絡した。居住するマンションの所有者、管理会社、民生委員とも連携して情報収集し、生活状況を継続的に見守り、訪問診療・介護サービスを提案、導入した。判断能力の低下も著明となり、保健福祉課・訪問診療医と連携して成年後見の申し立てに繋げた。
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	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。いきいき講座「消費者被害講座」にて、最近の特殊詐欺の手法や被害を未然に防ぐための方法等について、北沢警察署ふれあいポリスより講話を行った。地域の方とともに職員5人が受講、対応力向上に努めた。
消費者被害に関する普及啓発の取組	いきいき講座で消費者被害に関する講座を実施し、地域住民9名が参加。講座ではコロナ便乗詐欺の寸劇を行い、参加者が理解しやすく楽しめるよう工夫した。北沢警察署ふれあいポリスより、特殊詐欺の被害状況や最新の手法について、事例を交えた講話を受け参加者で意見交換した。高齢者クラブや、85歳以上の高齢者に向けて、消費者被害防止のチラシやグッズを配布・ポスティング実施。普及啓発の強化に取り組んだ。
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	認知症の高齢者。家族不在時、屋根や戸口を安価で修理ができると見知らぬ業者が訪問。詳しい説明がなく、家族の同意を得ないまま、現金を支払った。介護保険サービス事業所職員が、訪問時、不審な請求書・領収書を発見。職員があんしんすこやかセンターへ連絡。迅速に警察と消費生活センターへ連絡し、その日のうちにクーリングオフ制度を活用し、被害を防いだ。
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	居宅介護支援事業所と電話連絡する際などに、担当ケースでの困りごとがあるかどうか等を質問しニーズ把握に努めた。また、北沢地域の有志主任ケアマネジャーの会や世田谷区ケアマネジャーの会などに参加して主任ケアマネジャーと連携し、そのニーズ把握と情報収集に努めている。
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、ケアマネジャーのスキルアップ支援を行った。地区内の主任ケアマネジャーと連携を図り、地域ケア会議へのアドバイザー参加等を要請し、地域課題を共有し解決を検討した。
社会資源の把握・情報提供の状況	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、「社会資源の共有」をテーマにして情報提供を相互に実施した。随時メールやFAXで居宅介護支援事業所へ情報提供を実施した。
介護予防ケアマネジメントをさらに心掛けたこと	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、病気の予後予測も見据え、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支援した。身寄りのない方や、認知機能が低下している方へはACPの視点も取り入れ、関係者で話し合いを行い意思決定支援が行えるよう取り組んだ。
地域ケア会議Aの実施状況	年間計画に基づき、地域ケア会議Aを年2回実施。どちらも「ひとり暮らし」の自立支援をテーマに取り上げた。最期まで住み慣れた地域で、自分らしく生活するために何ができるか、本人も会議に参加し、民生委員、介護保険サービス事業所、区職員、リハビリ職と一緒に課題整理を行った。会議の内容は所内でも情報共有し、地域課題の解決に向けて地域資源の開発に取り組み始めている。
再委託先への支援状況	世田谷区介護予防ケアマネジメントマニュアルに準じて再委託先居宅介護支援事業所と連携した。毎月、モニタリング報告書を確認するだけでなく、電話にて利用者の生活状況について再委託先から認知症が疑われる方に対し、状況把握に努めた。また区外の再委託先事業所には、委託初回時や制度改正の度に、世田谷区の総合事業の説明や制度変更点など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	広報紙や法人ホームページを通じて、介護予防に関する情報提供を行った。85歳以上の高齢者を対象に、自宅で気軽に取り組むための「世田谷いきいき体操」のチラシ等をポスティングした。実態把握訪問や来所時、必要な方に介護予防手帳を配布して活用方法を説明した。
介護予防の対象者把握の取組状況	はつらつ介護予防講座等に初めて参加する方やフレイル等介護予防の必要があるとあんしんすこやかセンターが判断した方を対象に、基本チェックリストによるアセスメントを行い、介護予防事業・自主グループ等に参加を勧めた。
住民主体の活動への支援状況	地域の高齢男性より、女性中心の体操教室には参加しにくいと声があった。自主グループの立ち上げも見据え、いきいき講座として、柔道整復師に講師を依頼し、男性が参加しやすい介護予防に関する体操教室を年1回開催した。実態把握訪問等で把握した運動に関心がない方・消極的な方に向けてストレッチングのチラシを配布する等運動への働きかけを行った。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	認知症に関する相談の際はDASC等ツールを使用してアセスメントを行い、認知症あんしんガイドブックを用いてどのような制度やサービスがあるかわかりやすく説明した。実態把握訪問や窓口相談から認知症が疑われる方に対し、地区型もの忘れチェック相談会を案内し2名参加した。認知症初期集中支援チーム事業に年4事例を提出し、認知症在宅生活サポートセンターと協力して、早期対応を行った。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	あんしんすこやかセンターの広報紙を活用し、地域住民に対して認知症の症状や対応の普及啓発を行った。民生委員に向けて区の認知症事業について情報提供する勉強会を行った。代沢地区の認知症介護者の家族会「代沢せせらぎ会」を年4回開催した。認知症カフェ発足に向けて、あんしんすこやかセンター広報紙を活用し、町会回覧等を行い地域住民に広く周知した。認知症カフェ交流会に年1回参加し情報収集を行った。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	認知症サポーター養成講座を年1回開催した。町会の女性部・防犯部へ向け実施し、寸劇を交えて認知症の正しい知識を普及啓発した(22名参加)。北沢地域6カ所のあんしんすこやかセンター医療職と、世田谷区認知症在宅生活サポートセンター、北沢総合支所保健福祉課の職員で、認知症の対応方法の一つとして「ユマニチュード」について知識を習得し、認知症の方への対応方法を地域住民やケアマネジャーに周知できるようにするために勉強会を年1回開催した。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
7あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	見守りフォローリストを検討する会議を月1回実施する。会議では、見守りフォローリスト対象者の支援方法、ゴール設定を明確にし、担当職員が電話や訪問した際の近況について報告し、随時見直しを行う。緊急時、主担当が不在でも対応できるよう日頃から情報の共有を行う。実態把握から、見守りが必要と思われる方や民生委員等から相談があった方については、アセスメントを行った上で、所内で支援の要否を判断、対応方法を決定する。災害時、迅速に対応できるよう、更新した見守りフォローリストを会議後に印刷し、保管に努める。町会主体の「やんわり見守りネット」に年1回以上、「見守りパトロール」に年1回以上の参加と、活動状況を確認し、必要時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向上を支援する。 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。定期的な見守り訪問が必要な場合には、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について把握をする。代沢あんしんすこやかセンター広報紙を活用し、医療機関や薬局、商店街を年1回以上訪問する。訪問の際、各店に見守りの協力依頼を行い、「高齢者見守り協力店ステッカー」の配布活動を継続する。
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	在宅療養の相談に対し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。医療機関・歯科・薬局について情報収集を行い、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回以上開催する。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を実施する。また、地区連携医により、地域住民に対し在宅医療やACPを周知する講座を年1回開催する。MCSについては、地区連携医と協力し、「代沢地区 医療と福祉の交流会」等にて周知を行い、個別に地区の医療機関や歯科医院、介護保険サービス事業者に登録を依頼する。MCS内の代沢地区連携グループにて月1回程度地区のイベント情報など発信を行う。お薬手帳を活用した「あなたを支える医療・介護のケアチーム」について、複数の医療機関を受診している方や複数の介護サービスを利用している方に向け案内し、普及啓発に努める。
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	地域ケア会議Bを年間3件以上開催する。北沢総合支所保健福祉課作成の地区・地域課題シートを活用し、会議を通して分析を行い、地区課題を把握する。会議の実施により、個別事例の検討・解決だけでなく、あんしんすこやかセンター職員やケアマネジャーのケアマネジメント力の向上を図り、介護保険サービス事業所職員や民生委員等との支援ネットワークを構築する。  ※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメント に記載してください。
10地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)	(1)身近な地区における相談支援の充実  (2)参加と協働による地域づくりの推進	地域を包括的に支援する福祉の相談窓口として、高齢者以外の相談にも対応、情報収集、知識充実に取り組む。精神保健福祉領域の研修を受講し、その知識を職員で共有することで、精神疾患の相談にも対応する。北沢地域の要保護児童・障害者等の会議に参加する。また、その内容は伝達研修で職員が共有する。 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、民生児童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。 福祉の相談窓口として、まちづくりセンター・社会福祉協議会・あんしんすこやかセンター三者が声を掛け合って来所対応を行う。  毎月の三者連携会議に参加して地区課題を把握する。把握した問題を所内で共有・検討を行い、三者で協力して地域づくりを進める。コロナ禍で休止している町会主催の地域カフェの活動再開を後方支援する。昨年度の地域支え合いアンケートの集計結果を分析し、地域の見守り・支えあいについて、三者で協議する。年1回住民主体の会議開催を検討する。

昨年度の取組実績	
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	見守りフォローリスト対象者は22名。職員全員で訪問頻度、支援の方法やゴールを設定し、訪問や電話で把握した身体状況や困りごとを共有し、緊急時でも対応が出来るよう情報の共有に努めた。所内だけでなく民生委員とも情報共有を行った。実態把握訪問や、民生委員、地域住民から相談があった場合、今後見守りが必要になる恐れのある方に関しては、所内独自のリストを作成し月1回情報共有した。
見守りフォローリストの管理状況	見守りフォローリストを検討する会議を月1回実施した。職員全員で決定したフォローリストの支援方法に基づき、見守り対象者の身体状況や生活状況についてモニタリングし、進捗状況をフォローリストに記入、月1回の会議やタリミーティング時においても情報共有した。支援方法の見直しのために検討し対応した。更新した見守りフォローリストを会議後に印刷・保管し、災害時でも、迅速に対応できるような体制を整備した。見守りが必要な方に対して、訪問が難しい場合は、電話で丁寧に生活状況について聞き取りを行った。訪問ができる方に対しては、15分以内のモニタリング訪問をするなど感染対策の工夫も取り入れた。年2回、マスク配布や介護予防体操や消費者被害のチラシをポスティングし、見守り体制を絶やさない支援も行った。
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。対応に苦慮する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。医療機関・歯科・薬局について情報収集を行い、月1回程度リスト・ファイルを更新し、職員が活用できるよう整備した。医療ソーシャルワーカーとは主に電話での連携を実施した。
地区連携医事業の実施状況	医療機関と福祉・介護サービス事業所との交流会を年1回実施(参加者33名)。地域住民に対し在宅医療についての講座を年1回実施(参加者15名)。多職種事例検討会を年1回実施(参加者21名)。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等の支援も実施した。
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	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10名、代沢あんしんすこやかセンター1名の登録があり、あんしんすこやかセンターからはオンラインでの多職種事例検討会について告知の発信を行った。基本チェックリストにて「口腔」にチェックが入った方や口腔機能の相談があった方にすこやか歯科健診を勧めたり、口腔ケアチェックシートを実施した。
地域ケア会議Bの実施状況	地域ケア会議Bを年1回実施。サービス拒否傾向の老老介護世帯への支援をテーマに行い、民生委員や町会・ケアマネジャー・介護事業者との支援ネットワーク構築や、課題分析を行った。北沢総合支所保健福祉課作成の地区・地域課題シートを活用し、地区課題の把握に努め、解決に向けた取り組みや必要な社会資源について検討した。
地域ケア会議Aの実施状況	※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメント に記載してください。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	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12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。いずれの研修も所内で毎月伝達研修を行い、相談対応に活かせるよう職員全員が知識を共有している。
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	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。毎月の三者連携会議には、保健福祉課と健康づくり課の職員が参加し、代沢地区の情報を共有している。あんしんすこやかセンター主催の「代沢地区医療と福祉の交流会」には、健康づくり課、子ども家庭支援課職員も参加した。
三者連携の取組状況	月1回の三者連携会議に参加し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事が出来た。感染予防対策のため、例年実施していた多世代が参加する「地域ささえあい講座」を中止し、代替として、過去3年ほどの参加者と関係者にアンケートを実施した。新型コロナウイルス感染症による活動への影響やオンライン環境等の状況を把握した。アンケート結果を踏まえ、今後の方針について三者で話し合いを継続している。

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】 法人と連携し管理・運営を行う。</p> <p>【取組予定】 ①法人のバックアップに関する体制 当該年度の事業計画を達成するために品質目標書兼報告書(法人の共通様式)を活用し、目標達成に向けた行動の進捗状況や課題を法人主催の事業別本部会議等を活用して把握する。抽出された課題が解決できるよう法人として関与、支援する。 ②専門性の発揮に対する支援 事務作業、処理の効率化を図るために事務職員を配置し、あんしんすこやかセンター職員の専門性が発揮できるよう支援する。また、必要な物品については準備を行い支援する。</p>
	(2) 公正・中立性	<p>【目標】 利用者またはその家族の相談に対し、自己選択可能な情報提供・説明を行う。</p> <p>【取組予定】 ①1日1回所内ミーティングにて相談者に提供した情報を共有し、公正中立に配慮した対応を職員全員が意識する。 ②相談受付簿のファイリング及び支援ケース確認表に記録として残すことで、利用者が選択した介護保険サービス事業者を適宜チェックができる状態を保つ。 ③職員が社会資源や介護保険サービス事業者情報を適宜提供しやすいよう、相談カウンターに情報BOXを配置する。</p>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<p>【目標】 個人情報の取り扱いについて、利用目的や範囲を職員に対して明確にする。</p> <p>【取組予定】 ①法人で定める個人情報の取り扱い規定やあんしんすこやかセンターで作成したマニュアルを年2回所内会議にて議題として取り扱い、個人情報の管理について職員の意識を保つ。 ②電話及び窓口での相談対応時、周囲の目や声の大きさに配慮できるよう、相談室の使用や覗き見防止版を活用する。 ③外部から見えないようにパソコンを配置し、パスワードを設定することで情報の保管・管理を行う。</p>
	(4) 接遇・苦情対応	<p>【目標】 職員の接遇対応の統一化に取り組む。</p> <p>【取組予定】 ①法人で定める接遇対応規定やあんしんすこやかセンターで作成したマニュアルを年2回所内会議にて議題として取り扱い、接遇・苦情対応について職員の意識を保つ。 ②新任職員はマナーの意識向上を高めため、法人で行う研修に参加する。</p>
	(5) 安全管理	<p>【目標】 災害や緊急事態、感染症の対応について、事態発生後の取り組み方針を明確にする。</p> <p>【取組予定】 ①法人で定める規定やあんしんすこやかセンターで作成したマニュアルを年1回所内会議にて議題として取り扱い、災害時、緊急事態発生時、感染症発生後の対応について明確にする。 ②まちづくりセンター及び社会福祉協議会とともに災害や緊急事態発生後の対応について、三者連携会議にて協力体制や方針を明確にする。 ③緊急事態発生後、緊急対応マニュアルに沿った対応を行い、保健福祉課または関係機関へ適切な報告を行う。 ④職員の健康管理について、健康診断、腰痛チェック、メンタルヘルスチェックをそれぞれ各1回行い、職員の健康維持及び問題に対する適切な改善のための対応を行う。</p>
	(6) 職員体制	<p>【今年度の目標】 各職員が上期、下期に対する個人目標(個人別実行計画)を設定し、適宜、上司による進捗確認を行うことで職員の取組や能力向上を支援する。</p> <p>【取組予定】 年間研修計画や目標達成ができるよう、スケジュール調整を行いながら個別面接により職員の能力を支援する。</p>
2 総合相談支援	(1) 総合相談	<p>【目標】 確実な実態把握を行い、早期解決、早期のつなぎを目指す。継続的支援においては、所内ミーティングや関係機関との会議を開催し適切な支援を行う。</p> <p>【取組予定】 ①複合問題に対しては課題を分野ごとに整理し、それぞれを関係する専門機関へ迅速につなげる。また、1日1回所内ミーティングにてケース検討・振り返りを行うことで援助スキルの向上を図る。 ②隠された課題を把握するため、感染対策を含め訪問する必要性について相談者へ十分な説明を行い、相談者宅への訪問を実施する。また、社会福祉協議会と連携を図り、民生委員児童委員協議会やサロン・ミニデイ等の活動団体へ出向き、地区の特性を把握した上で相談に応じられるよう努める。 ③相談ケース確認表を活用し、あんしんすこやかセンターとしての支援方針を所内ミーティングで共有することで、担当者不在時でも適切な支援を行うことができるようにする。 ④それぞれの専門職が行っている事業や相談援助を年間業務スケジュール及び担当表を共有フォルダーで管理することで、センター全体で進捗状況や計画的な業務を把握し助言等も行っていく。</p>
	(2) 地域包括支援ネットワーク構築	<p>【今年度の目標】 関係機関とも連携を図り、相談者が必要な支援を適切に受けられるようにする。</p> <p>【取組予定】 ①まちづくりセンター、社会福祉協議会との会議を毎月開催し相互理解を深め連携を強化する。 ②民生委員児童委員協議会に年10回参加をし顔も見える関係作りをおこなうと共に地域の課題を共通認識として支援の協力体制の構築を図る。</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>・品質目標書兼報告書を通じて運営状況を把握した。</li> <li>・早期に解決が必要な課題については適時、組織上管理下にあるきたざわ苑施設長を通じて把握した。</li> </ul> <p>事業計画作成にあたり組織上管理下にあるきたざわ苑施設長、あんしんすこやかセンター長の意見を聞きながら作成した。具体的には、事務処理の効率化を図るための事務職員の配置、医療職の業務負担を軽減するために医療職2名を配置した。</p>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<p>掲示物・配布物、マニュアル等資料管理、請求業務、人事・会計など、事務職員を配置していることで正確かつ能率的に事務処理を行うことができた。請求業務においては、新代田独自で作成した個別業務チェックシートを職員各自が活用し、請求業務担当者が再確認及び取りまとめ作業を行い、法人事務センターで最終確認を行うといったトリプルチェックを実施した。また、事務職員を配置することで、専門職の事務処理負担が軽減され、より業務に専門性を活かせるよう整えた。</p>
公正・中立性に配慮した対応	<p>各種サービスごとと比較しやすいようにファイリングし、利用者や家族の意向を尊重した上で必要に応じて提示した。また、各種サービス情報については、事務職員が適宜最新のものに差し替えを行った。</p>
公正・中立性のチェック方法	<p>特定の介護保険サービス事業者へ偏りが生じないよう、新代田独自で作成した相談支援ケース確認表にてどの介護保険サービス事業者を案内し繋げたのかを記載した。また、毎日行う所内ミーティングにおいて、相談内容及び紹介経緯などを含め職員への情報共有を行った。相談支援ケース確認表を使用することで、相談の内容及び紹介経緯などを適宜振り返り確認することができ、次回以降の相談で偏りが生じないよう対応した。</p>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報を取り扱うパソコン等機器類や書類等は、業務時間外は鍵付きのロッカーに移し保管した。また、あんしんすこやかセンター独自で個人情報保護に関するマニュアルを作成し、全職員で読み合わせ確認を行った。個人情報保護に関するマニュアルについては、適宜確認できるようファイリングを行った。</li> <li>・再委託する居宅介護事業者に対しても、電算処理を行う職員名簿や個人情報保護に関する書類提出を求めている。</li> <li>・プライバシー確保においては、電話及び窓口ともに聞き取りできる程度の音量で会話し、来所者へは周囲を気にすることなく相談が行えるよう相談室にて対応を行った。</li> </ul>
接遇向上のための取組	<p>あんしんすこやかセンター独自で接遇に関するマニュアルを作成し、全職員で読み合わせ確認を行った。接遇に関するマニュアルについては、適宜確認できるようファイリングを行った。新入職員に対しては法人で接遇研修を行い、接遇向上に努めた。</p>
苦情に対する再発防止策	<p>あんしんすこやかセンター独自で苦情に関するマニュアルを作成し、全職員で読み合わせ確認を行った。苦情に関するマニュアルについては、適宜確認できるようファイリングを行った。苦情に繋がるおそれのあるケースや再発防止においては所内及び法人と情報を共有し、改善策や防止策について検討を行った。</p>
災害時対応の取組	<p>まちづくりセンターと社会福祉協議会、サロン代表者、消防団とともに日々の取り組みや災害発生時の対処方法等について勉強会や意見交換を年1回行った。また、あんしんすこやかセンター独自の災害時対応マニュアルを作成し、全職員で読み合わせを行い、ファイリングにて適宜確認ができるよう環境を整備した。</p>
緊急時対応の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時間外の電話による緊急時の対応は、きたざわ苑に電話転送することで相談者の主訴内容を把握し、適宜担当職員へつなぎ対応を図った。</li> <li>・緊急時対応マニュアルについては、所内ミーティングにて対応方法等について再確認を行うとともに、ファイリングすることで適宜確認作業が行えるよう環境を整えた。</li> </ul>
感染症対策の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新代田独自で感染症対策マニュアルを作成し、所内ミーティングや回覧にて複数回マニュアルの確認作業を行った。感染症対策マニュアルについては、適宜確認できるようファイリングを行った。</li> <li>・環境面での感染症対策としては、事務所内全職員の席三方すべてにパーテーションを早期に設置した。また、まちづくりセンターとともにカウンターにもパーテーションを設置した。その他、職員が共有するパソコン(マウス・キーボード等)や通信機器等すべてにおいて、事務職員が工夫して自作した物を含めた消毒・除菌道具を使用して随時感染症対策作業を行った。</li> </ul>
職員の健康管理の取組	<p>全職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回の面談にて仕事面でのフォロー体制について、全職員が仕事の抱え込み等を未然に防止するための対策を法人とともに検討している。</p>
欠員補充の方策	<p>退職の申し出があった場合は、直ちに求人活動を開始し、応募者より選考を開始するとともに、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する。令和2年3月より専門職としては補充が難しい保健師について2人目の採用を行っている。</p>
人材育成の取組	<p>事業所の目標達成に向けた個人目標の設定とともに、専門職としてのスキルアップを踏まえた個人目標設定し、適宜、上司による進捗管理を行うとともに、上期、下期の期末には達成状況の確認を行い、次期への取り組みを共有している。</p>
人材定着の取組	<p>スキルアップにおいては、専門職種以外の研修にも参加を奨励していく。相談ケースにおいては、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う。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。</p>
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	<p>相談受付簿や接遇に関するマニュアルを活用し、全職員が偏りなく統一した聞き取りができるよう努めた。また、新代田独自で作成した相談支援ケース確認表を活用することで、ケースの進捗や支援の方針等を全職員が把握し対応することができるよう環境を整えた。職員個人では対応が困難なケースにおいては、複数対応や他機関との連携など支援方針について所内ミーティングにて検討を行った。</p>
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まちづくりセンター及び社会福祉協議会とともに「美どりやまカフェ」に参加し、あんしんすこやかセンターの周知活動や個別相談を実施した。また、地区内サロンに対しても社会福祉協議会と情報共有を図り、サロンを巡回して個別相談やあんしんすこやかセンターの総合相談の案内・周知を行った。</li> <li>・個別支援については、ひとり暮らしや認知症で在宅生活が困難となっている高齢者に対しては、家族支援や介護保険サービス等へつなぐため、積極的な訪問や関係機関との調整等を行った。</li> </ul>
継続的な支援を行った事例	<p>認知症でひとり暮らしの高齢者が、地域とのつながりを持ち続け在宅生活を明るく続けるために地域ケア会議Bを実施した。近隣住民や知人、民生委員・児童委員やサロン関係者、社会福祉協議会や保健福祉課とともに課題解決のための検討を行い、役割を分担し、サロンや行事への参加や友人との外食等、地域とつながりを持ち続け在宅生活を送ることができた。</p>
3職種のチーム対応	<p>新代田独自で作成した年間業務スケジュール表を活用し、役割をチームで分担するとともに適宜進捗状況の確認を行い、意見交換を通じてチーム対応について方針を検討した。個別ケースにおいても、個々の専門性を活かすため、適宜チーム編成等対応を図った。</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>・まちづくりセンターや社会福祉協議会、地区推進員や地区住民の方々と、美まもりやまカフェにて感染症対策を図りつつ、スポーツを通じて顔の見える関係づくりに取り組んだ。三者連携会議では、ボランティアビューロ3名にも参加していただき、情報共有や連携についての意見交換を行った。</li> <li>・地区内で関係性が薄い企業や商店、金融機関等に対しては、あんしんすこやかセンターの周知や見守りネットワークへの連携、顔の見える関係づくりを目的として、配布するポスターの作成を行った。また、地区内の位置関係等把握するための資料として大ききなマップも作成し、位置情報の見える化や新たなネットワーク構築の準備を行った。</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	(3)実態把握	<p>【目標】 訪問対象者リスト及び関係機関からの相談等を含め750件の実態把握を行う。</p> <p>【取組予定】 ①実態の見えにくい相談に対しては迅速に実態把握訪問や関係機関からの情報収集を行い適切なサービスへのつなぎを実行する。 ②高齢者支援に関連するチラシを作成し、配布先から得た相談に対して迅速な実態把握訪問及び情報収集に努める。</p>
	(4)PR	<p>【今年度の目標】 PR活動によって福祉の相談窓口の周知促進をおこなう。</p> <p>【取組予定】 ①広報紙を毎月1000部以上発行し、町会、医療機関、介護保険サービス事業者等に配布をおこなう。 ②各種講座等で相談窓口各種のリーフレットを配布し相談窓口の周知徹底を図る。</p>
3権利擁護事業	(1)虐待	<p>【今年度の目標】 虐待の早期発見・対応に繋がるよう関係機関とのネットワークを強化する。</p> <p>【取組予定】 ①虐待対応研修に年1回以上参加し所内にて伝達を行い職員の対応力向上を図る。 ②民生委員、介護事業所へ年2回以上、虐待に関する啓発を行い、早期発見や虐待予防について周知する。 ③民生委員児童委員協議会に年3回以上出席し、日頃から情報交換や相談しやすい環境作りを行う。 ④虐待ケースの経過はミーティングで共有し、職員全員で把握し検討を行う。</p>
	(2)成年後見	<p>【今年度の目標】 成年後見制度の普及啓発を行い、必要な人に対して適切に制度に繋げる支援を行う。</p> <p>【取組予定】 ①世田谷区後見センターの権利擁護事例検討会(年2回)に参加し、所内にて伝達を行い職員の対応力向上を図る。 ②北沢地域の6か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士で「成年後見制度」「身元保証について」の勉強会を2回実施しスキル向上に努める。 ③遺言・相続をテーマにいきいき講座を年1回、開催する。 ④成年後見センターと保健福祉課と連携し必要な人に必要な支援を行う。</p>
	(3)消費者被害	<p>【今年度の目標】 地域住民に消費者被害防止の普及啓発を行う。</p> <p>【取組予定】 ①世田谷区や東京都が開催する研修に参加し、所内にて伝達を行い職員の対応力向上を図る。 ②新代田地域支えあい活動グループに対し年7回以上、最新の消費者被害の周知を行い消費者被害防止に努める。 ③消費者被害が発生した場合には、三者連携や民生委員児童委員協議会にて情報共有や注意喚起等、関係機関との連携を図る。</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】 地域の主任ケアマネジャーと連携し、ケアマネジャーのケアマネジメント向上を目的とした意見交換または勉強会等を実施する。</p> <p>【取組予定】 ①地区内のケアマネジャーに「在宅での薬剤師との連携について」をテーマとした単独包括ケア会議を年1回開催する。 ②松原あんしんすこやかセンターと合同で松原・新代田地区の主任ケアマネジャーとともに、地域のケアマネジャーの専門性向上研修を年2回開催する。 ③北沢地域スキル向上委員会の合同包括ケア会議に出席し、委員会の継続的後方支援を行うとともに、地域のケアマネジャースキル向上のための合同包括ケア会議を開催する。 ④委託事業者への社会資源情報提供やケアマネジャーからの相談に対して迅速な対応を行う。 ⑤地区内のケアマネジャーを対象に意見交換、事例検討会をそれぞれ年1回以上開催する。</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】 個々の意向や能力を生かした介護予防ケアマネジメントを行う。</p> <p>【取組予定】 ①介護予防手帳やせたがや健康長寿ガイドブック、食生活チェックシートや口腔機能チェックシートを活用した介護予防ケアマネジメントを実施する。 ②地域ケア会議Aを年2回以上実施する。 ③所内会議にて職員の介護予防ケアマネジメント向上のための会議を年1回実施する。</p>
	(2)一般介護予防事業	<p>【目標】 高齢者が運動・食生活の正しい知識と健康意識の向上に取り組めるよう働きかける。</p> <p>【取組予定】 ①シルバーパス更新時に介護予防手帳やフレイル予防のチラシ、食生活チェックシートや口腔機能チェックシートなど50名以上に配布するとともに、健康意識の向上やセルフケアに関する取り組みについて周知活動を行う。 ②実態把握訪問時やサロン等の高齢者の活動団体を訪問し、基本チェックリストの実施やフレイル予防・食生活についての周知活動を行う。基本チェックリストは年50件以上実施する。 ③支援を要する高齢者の把握や介護予防活動へつなぐため、年3回以上いきいき講座を実施する。</p>



昨年度の取組実績	
実態把握訪問の工夫	・訪問対象者リストにおいては、事前に全職員が関り等について確認を行い、訪問担当者へ情報提供を行うことで訪問対象者に不信感等与えないよう努めた。また、対象者リスト訪問を実施する前には全職員の訪問目的の統一とマナーについて再確認を行うためミーティングを実施した。 ・関係機関や住民等からの連絡を受けた際は、迅速に複数人で訪問し実態把握を行い、サービス利用や機関へのつなぎなど、適切な対応を行った。全訪問件数は1070件、うち実態把握訪問は746件実施した。
PRの取組状況	・広報紙を毎月約1070部発行し、「新代田あんしんすこやかだより」を町会、サロン、医療機関、介護保険サービス事業者等計34か所に配布した。広報紙は事業案内や介護予防・健康などの情報の他、直接区民から聞き取りした「私の健康法」「私の思い出エピソード」の掲載も行った。 ・サロンに延べ年16回、美まもりやまカフェや高齢者クラブへも訪問し、あんしんすこやかセンターのPRの他、フレイル対策や健康等についてチラシ配布や説明を行った。 ・いきいき講座のテーマを「ストレッチ体操・脳トレ」「楽しくダンス！で怪我予防」「もしもの安心・知って安心。もの忘れ信託」に設定し、年4回開催した。延べ41名に対してダンスで介護予防や身体と脳の運動、財産管理や認知症対策について講座を行った。
虐待に関する職員のスキルアップの取組	・高齢者・障害者への虐待対応研修、虐待の気づきと権利擁護の研修を職員3名が受講した。研修受講後、朝のミーティングで研修の資料提供や振り返り、情報共有を行った。高齢者虐待対策検討担当者会に出席し、取組について検討を行った。 ・東京都主催の高齢者権利擁護支援センターの研修は人数に制限があり参加できなかったが、次年度以降も申し込みは行う。
虐待に関する普及啓発の取組	・ケアマネジャー向けの勉強会にて、「高齢者虐待の手引き」を使用して高齢者虐待とは何か、虐待対応の流れ、虐待を防ぐための支援について情報発信を年3回42名に行った。
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	・介護者のつらいを軽減し、参加者の介護負担や困りごとに対して負担軽減のための介護指導や介護保険サービスや在宅福祉サービスの案内、他の介護者からのアドバイス等を行える場を提供し、虐待に発展しないよう努めた。また、認知症カフェにも参加し、認知症の専門職や認知症の高齢者の介護に関わる介護従事者から介護者に対し、認知症高齢者への介護のアドバイスをともにに行った。
虐待に関する所内における情報共有の方法	・虐待対応ケースの表を作成し、ケースごとに主担当を選任し、虐待ケア会議後は会議出席者を記載し所内ミーティングであんしんすこやかセンターの支援方針や会議出席者との連携や役割について検討を行った。
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	・司法書士によるもの忘れ信託についての講義を3名の職員が受講した。講義の内容については、所内ミーティングで共有を図るとともに使用した資料も各職員に配布した。多重債務研修にも参加し、参加した職員による伝達や資料の共有を図り、スキルアップを行った。
成年後見に関する普及啓発の取組	・区民向けに「認知症の本人に代わる家族による財産管理」をテーマとしたいきいき講座を開催した。講座では、区民10名に対して司法書士による講義及び資料配布を行った。 ・ケアマネジャー向けの勉強会にて、「成年後見センターガイドブック」を活用し、年2回38名に普及啓発の取組を行った。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	・高齢者のみ世帯で夫が金銭や書類関係の管理全般を行っていたが、夫が他界後はひとり暮らしとなり、管理方法がわからず金融機関等へ何度も足を運ぶが、説明を受けても自身では対応ができなくなってしまいサービス利用を拒否してしまうケースでは、専門医や保健福祉課とともに継続的支援を行い、成年後見制度へとつないだ。また、その後も介護保険サービス等へつなぐため、あんしんすこやかセンター職員の定期的訪問や専門医との連携を図り継続的支援を行った。
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	・消費者被害を未然に防ぐため、高齢者から不審電話等が入った連絡を受けた際は全職員で情報共有や意見交換を行った。また、サロン代表者や民生委員への情報提供も行った。
消費者被害に関する普及啓発の取組	・総合相談や個別支援ケースで消費者被害に不安を持つ高齢者や認知症状があり被害の防止に努める必要がある高齢者10名に対し、特殊詐欺対策用自動録音機を設置した。 ・ケアマネジャー向け勉強会にて、「誰もがみんな高齢者見守り隊」「高齢者の見守りハンドブック」「安全安心ステッカー」を活用し、年3回42名に普及啓発の取組を行った。 ・サロンや高齢者クラブの5か所42名に対し、特殊詐欺対策用自動録音機の案内や消費者被害の注意喚起、消費者センターの案内を行った。
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	・ひとり暮らしの高齢者宅に商品買取の不審電話が入ったため、内容を確認して他県に住む妹との訪問や消費者センターへ対処法について助言等を受け対応を行った。また、特殊詐欺対策用自動録音機を設置を行い、被害の未然防止に努めた。
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	・新代田地区内のケアマネジャーに対して事例検討会を実施し、ケアマネジャーが抱える課題の把握に努めた。 ・ケアマネジャーに対し、ケアマネジメント業務を行う上で知りたい情報や学びたいことなど気軽に記載できるようアンケートを実施した。
ケアマネジャー支援の取組	・複合問題などのケースにおいては、担当のケアマネジャーとともに訪問したり医療機関や保健福祉課等と連携を図ったり、ケアマネジャーが孤立しないよう後方支援の取組を行った。 ・地区内のケアマネジャーと介護保険サービス事業者の4名と保健福祉課とともに事例検討会を実施した。また、あんしんすこやかセンターから消費者被害及び虐待についての講話も行った。 ・松原あんしんすこやかセンターとの共催で、ケアマネジャーにアンケートを実施して、テーマとして取り上げてほしいと希望があった「障害支援の実践編」と「地域ケア会議～ケアマネとして知っておきたいポイント～」の勉強会を年2回、38名のケアマネジャーに対して実施した。 ・北沢地域の主任ケアマネジャーが運営する北沢地域スキル向上委員会の「研修部会」「リ・アセスメント部会」「ケア会議部会」の3つの部会に対して、北沢地域の6か所のあんしんすこやかセンターが後方支援体制などを検討しながら、地域のケアマネジャーの資質向上に向けた勉強会等の取組の支援を行った。
社会資源の把握・情報提供の状況	・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がフロアーにそれぞれ社会資源情報を見やすく閲覧可能な状態にして社会資源情報ラックに整理した。あんしんすこやかセンターでは適宜事務職員が最新情報に差し替え作業を行った。来所したケアマネジャーや介護保険サービス事業者へも問い合わせを受け情報提供を行っている。 ・社会資源情報把握のため、地区内の位置情報が目で見えるよう大きなマップを作成した。次年度も引き続き職員が社会資源把握のため、企業や商店など巡回を行う予定としている。
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	・利用者の生活や居住環境を把握し、利用者が望む生活に対して目標を明確に示すようにした。ケアプランにおいては、新入職員だけでなく、全職員に対して二重チェックを実施し、社会資源の共有、利用者や家族の意向に沿った目標・サービス内容になっているか、アドバイスを行いながら所内での統一性を図った。
地域ケア会議Aの実施状況	・年1回実施した。地域ケア会議Aでは、感染症を気にして親族が同世代の集まる場への参加を引き留めていたこともあり、会議自体を当事者宅に設定することで実施可能となった。夫の他界後、悲観的感情が強く出て外出機会も激減してしまっていた。リハビリテーション専門職からの助言や孫による支援を受け入れたことで、気力も体力も向上させたいという気持ちへと変化させることができた。
再委託先への支援状況	・再委託する場合は利用者や家族の同意を得た上で情報提供を行った。初回は同行訪問して、ケアマネジャーや利用者や家族に必要な社会資源等の情報提供を行った。
フレイル予防の普及啓発の取組	・フレイル予防のチラシを作成し、85歳以上の高齢者への個別訪問やポスティングを行い普及啓発に努めた。活動を再開しているサロンの参加者やはつらつ介護予防講座の参加者に対してフレイル予防のチラシ配布や体操やストレッチの情報提供を行った。
介護予防の対象者把握の取組状況	・介護相談で来所した高齢者や介護者のつらい参加者、はつらつ介護予防講座の参加者、実態把握訪問対象者、サロン参加者やボランティアに対してフレイル予防の普及啓発に努めるとともに生活実態の聞き取りや基本チェックリストを活用し、介護予防の対象者把握に努めた。基本チェックリストは年間46件実施した。
住民主体の活動への支援状況	・新型コロナウイルス感染症の影響で指導員の派遣が中止となってしまう存続の危機となっていた活動団体に対し、社会福祉協議会とともに介護保険サービス事業者へ指導員の派遣を打診し協力を得たことで、廃止の危機を乗り越えることができた。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【目標】 認知症になっても安心して生活できる地域支援体制を構築するため、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提供する。</p> <p>【取組内容】 ①認知症専門相談員を中心にもの忘れチェック相談会(3事例)、認知症初期集中支援チーム事業(5事例)を実施する。 ②認知症カフェに月に1回参加する。 ③世田谷版認知症サポーター養成講座を年2回実施する。 ④まちづくりセンター及び、社会福祉協議会と共催で「認知症になっても地域で安心して暮らせる地域づくり」をテーマにした会議を年1回開催する。 ⑤地域の飲食店や洋品店等の商店、企業、サロンや高齢者の活動団体などの社会資源を巡回し、認知症相談窓口普及啓発のため、「ちょっと気になる方いませんか?」を題材にしたA3サイズのポスターを1件1件回り配布する。30件以上を目標値とする。</p>
7あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>【今年度の目標】 見守りコーディネーターを中心として、継続的支援とともに必要性のあるサービスへのつながりを果たす。</p> <p>【取組予定】 ①見守りコーディネーターを中心とした職員4名体制で見守りチーム員を構成する。 ②見守りチーム員のミーティング及び所内ミーティングにて職員全体で情報共有及び対応の統一を図る。 ③地区内の医療機関や金融機関、商店等に作成した見守りチラシの配布を行い、新たな協力先の発掘に努める。 ④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体調確認を行うとともに、ケース共有を目的とした顔合わせを年6回行う。</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】 地区連携医、医療機関、介護保険サービス事業者等と連携をとり、切れ目のない医療と介護の提供体制を構築する。 在宅療養相談窓口として、在宅医療に関する相談、普及啓発を行う。</p> <p>【取組予定】 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回開催する。 ②地域全体での医療的知識向上のため、地区連携医や協力医を中心に医師による医療職・介護職向け医療講座を年2回開催する。 ③区民のニーズに合わせ、地区連携医、協力医による在宅医療普及啓発のための区民向け講座を年1回開催する。 ④基本チェックリストで口腔に該当した区民に対し、口腔ケアチェックシートを活用し、すこやか歯科検診の普及啓発を行う。 ⑤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に体制を整える。 ⑥MCS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>【今年度の目標】 多職種によるケース検討を行うことで、ケアマネジャーの質の向上や資源開発に結びつける。</p> <p>【取組予定】 ①地域ケア会議Bを年3回実施する。 ②地域ケア会議では主任ケアマネジャーがスーパーバイザーとして役割が果たせるよう後方支援を行う。 ③北沢地域の主任ケアマネジャーと地域ケア会議に関連した会議を年3回以上開催する。</p> <p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
10地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)	(1)身近な地区における相談支援の充実	<p>【今年度の目標】 まちづくりセンター及び社会福祉協議会とともに福祉の相談窓口としての機能強化・周知活動に取り組む。</p> <p>【取組予定】 ①町会やサロン、医療機関・介護保険サービス事業者へ広報紙を配布し、相談窓口の周知活動を行う。 ②金融機関や商店等にあんしんすこやかセンターの周知活動や相談支援の充実を図るためのチラシ配布を行う。</p>
	(2)参加と協働による地域づくりの推進	<p>【今年度の目標】 地域住民と協働で地域づくりの活動を行う。</p> <p>【取組予定】 ①美まもりやまカフェ開催時はまちづくりセンター及び社会福祉協議会とともにカフェに参加し、連携強化及び地域住民との交流と地域づくり推進活動を行う。 ②毎月開催する三者連携会議にて地域とのつながりについて情報共有を行い、区民を対象とした会合等を年1回以上開催する。 ③まちづくりセンター及び社会福祉協議会と連携を図り、小学校とのつながりを持ち続ける。 ④民生委員児童委員協議会に参加し、顔の見える関係づくりとネットワーク構築に努める。</p>

昨年度の取組実績	
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>・相談窓口や実態把握訪問等で把握した方の中で、今後支援が必要となる方を予測し、適切な事業を紹介できるようリストアップし所内で共有した。</li> <li>・認知症初期集中支援チーム事業は6ケース事例をあげ、5件介護保険サービスに繋げることができた。</li> <li>・認知症が疑われる高齢者を早期発見するため、窓口相談のほか、見守り訪問、サロン巡回等を行い、対象者を選考した。</li> </ul>
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	<p>新代田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三者共催にて、地区サロン代表者を中心とした延べ20名の方に「認知症の方の災害時の見守り体制について」を議題に挙げ、地域住民向けに講座を行い、ネットワークづくりに努めた。</p>
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	<p>認知症サポーター養成講座の開催実績</p> <p>①代田小学校3年生2クラス児童57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、あんしんすこやかセンター職員共催で認知症サポーター養成講座を実施し、小学生にもわかりやすく認知症についての理解を深めることができるよう、テキストを元に独自でパワーポイント資料を作成し講義を行った。また、新たな場所にて認知症サポーター養成講座を開催できるよう、下北沢小学校に対しサポーター養成講座についてPRを行った。</p> <p>②5か所のあんしんすこやかセンターと合同で、世田谷サービス公社職員に対して認知症サポーター養成講座を実施した。</p>
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守り体制強化のため、見守りコーディネーターを中心として4名の見守りチームを結成した。</li> <li>・近隣住民や関係機関からの連絡を受けた際は、適宜実態把握を行い、毎日行う全職員でのミーティングの場において見守りの必要性について検討を行った。</li> <li>・サロン関係者や民生委員・児童委員に向けて見守りネットワーク構築に向けた取組についての説明や協力依頼を行った。</li> </ul>
見守りフォローリストの管理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守り対象として挙げた高齢者に対し、4名の見守りチームが毎月1回以上見守りミーティングを行い、すべての対象者の近況把握や新たな課題が発生していないかどうか、今後の訪問・電話回数などについて検討を行った。</li> <li>・住所は特定されていないが、通行人からの相談にて一定の場所で生活している高齢者について、保健福祉課と状況把握や今後の方針について検討した結果、見守りフォローリストへの対象となったケースもあった。生活支援課や近隣住民とも連携を図り、次年度に地域ケア会議Bを開催することとした。</li> </ul>
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	<p>在宅医療・介護連携推進担当者会議に出席し、会議内容を所内で共有することにより、職員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・介護が必要な区民・関係者からの相談を年間98件受け、医師やソーシャルワーカー、居宅介護事業所、介護保険サービス事業者とともに、切れ目のない在宅療養のための各種サービス調整が行えるように心がけた。</p>
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・①「新型コロナウイルス感染症」、②「レビー小体型認知症」をテーマに、①14名②16名の医療・介護職に対し講座を開催した。</li> <li>・6名の区民に対し、個別のニーズに合わせ医師による在宅療養相談を行った。</li> <li>・北沢地域6か所のあんしんすこやかセンター医療職と、世田谷区認知症在宅生活サポートセンター、北沢総合支所保健福祉課の職員で、認知症の対応の一つとして「ユマニチュード」について知識を習得し、認知症の方への対応方法を地域住民やケアマネジャーに周知できるようにするため、勉強会を年1回開催した。</li> </ul>
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャー勉強会にて38名の医療・介護職員に対して医療介護の連携シート、口腔ケアチェックシート、すこやか歯科健診、MCSIについての周知・活用について説明を行った。</li> <li>・区民に対してはサロン巡回を行い、すこやか歯科健診、口腔ケアチェックシートの周知を行った。すこやか歯科健診は年16名の申込を受け付けた。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<p>年1回実施した。認知症でひとり暮らしの高齢者が、地域とのつながりを持ち続け在宅生活を明るく続けるため、近隣住民や知人、民生委員・児童委員やサロン関係者、社会福祉協議会や保健福祉課とともに課題解決のための検討を行い、役割を分担し、サロンや行事への参加や友人との食食等、地域とつながりを持ち続け在宅生活が送れるよう継続的支援を行った。</p>
地域ケア会議Aの実施状況	<p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月1回三者連携会議に参加した。各回では、三者の活動報告や事業予定について情報を共有し、三者で取組む区民を交えた災害時の役割と備えについて、小学校3年生を対象とした認知症サポーター養成講座開催に向けての意見交換や進行の検討などを行った。また、令和3年2月にはボランティアビューロ3名にも参加していただき、それぞれの地区課題や連携を図っての地域活動への取組について検討を行った。</li> <li>・福祉の相談窓口の充実に対し医療職を2名体制とし、区民への相談の充実や関係機関との連携向上に向けて専門性を活かせる体制を整えた。</li> <li>・障害福祉の理解や地域移行、グリーフケアや家族の視点の看取り等、研修に参加した職員から伝達研修や資料提供を行うことで、窓口の充実に向けた取組に努めた。</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>・社会福祉協議会新代田地区事務局会長や民生委員・児童委員、地区推進員の方々と課題解決に向けた検討とあんしんすこやかセンターの役割や連携強化に向けた取組について情報共有を図った。</li> <li>・ボランティアビューロとは共通の課題とお互いの強みを出し合って連携強化に向けての検討を行った。</li> </ul>
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・三者連携会議にあんしんすこやかセンターから年13回、延べ16名出席した。三者連携会議では、主に地域活動の情報共有やネットワークづくりの取組について検討を行った。</li> <li>・まちづくりセンター、社会福祉協議会、保健福祉課とともに、サロン代表者や消防団の方々20名と災害発生時の役割や対応方法、日常的な活動について勉強会や意見交換会を実施した。</li> <li>・異世代交流の場である美まもりやまカフェでは、参加している区民や地区推進員への周知活動や感染症対策を図った上でスポーツや体操を通じたネットワークづくりを行った。</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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域包括ケアシステム推進に向けたあんしんすこやかセンターの円滑な事業運営を行う。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人本部に在宅支援課統括担当係長を設置し、年度計画や運営方針等について当法人運営の6つのあんしんすこやかセンターの標準化を図る。</li> <li>・所長会を毎月定期開催し、各あんしんすこやかセンター事業の進捗状況を把握し、その内容は当法人内幹部会にて分析、評価を行い、更なる充実を図る。</li> <li>・日常業務における事業運営に関する課題に対して、各あんしんすこやかセンター管理者は所属長や統括担当係長等に相談しながら、協働して迅速な解決に取り組めるバックアップ体制を確保する。</li> <li>・事務処理マニュアルを活用した申し送りや法人内の事務研修の受講により、適正な事務処理を行うことができる職員を育成する。</li> <li>・あんしんすこやかセンター共通の会計処理及びその他事務処理は、在宅支援課統括担当が一括して行い、各あんしんすこやかセンターの正確な事業運営と効率化に向けた支援体制を確保する。</li> </ul>
(2) 公正・中立性		<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法令に基づき、公正・中立性を確保した事業運営に努める。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <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、公正中立な運営が行われるよう、所長会や職員ミーティング等の機会を活用して繰り返し、確認を行う。また、相談者や利用者に対して正確な情報を提供することが出来るようパンフレット、冊子等を入手する等、常に社会資源の最新情報の収集に努めるとともに、複数選択肢を確保する。</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、管理者と所長所属長が確認する仕組みを引き続き徹底実施し、公正・中立性の確保及び介護保険法に基づいた業務遂行に努める。</li> <li>・全職員を対象とするコンプライアンス研修等を実施し、法人のコンプライアンスマニュアルの遵守を徹底し区民の福祉の向上に寄与する。</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>・世田谷区「電算処理の業務委託契約特記事項」「個人番号利用事務取扱要領」、法人「個人情報情報保護規程実施要項」等の遵守を徹底する。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人策定のコンプライアンスマニュアル及び行動基準、個人情報取り扱いマニュアルを職員に配布するとともに、研修を定期的実施し個人情報保護体制の強化に取り組む。</li> <li>・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。</li> <li>・年1回、各事業所および法人全職員を対象に自己点検を実施し、その結果、改善の必要がある場合は速やかに改善案を作成し、取り組む。</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		<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇の力を高めるとともに、苦情、意見、要望への迅速な対応と第三者による評価・検証を実施する。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情、意見、要望については、法人マニュアルに基づき速やかに上司に報告、相談のうえ、防止策を講じるとともに、ご利用者に対し迅速な対応を行う。</li> <li>・苦情等の内容は、あんしんすこやかセンター内の職員ミーティングにて、全職員に周知徹底を図る。さらに、重要な苦情については、法人内で第三者の委員にて構成され設置している苦情処理委員会に報告し、委員会の意見をもとにした改善策をまとめ、実践する。</li> <li>・新規採用者、異動者向けに法人の接遇マニュアルに加え、あんしんすこやかセンター職員に求められる接遇について所長会などで検討し、研修を実施するなど相談援助職としての資質向上に努める。</li> </ul>
(5) 安全管理		<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業継続にむけた、各種安全管理を実施する。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <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。</li> <li>・「震災時対応マニュアル」については、より実際のマニュアルとするため、所長会を活用し、見直しを行う。</li> <li>・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。</li> <li>・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>・新型コロナウイルス感染症をはじめとする感染症防止対策については、日頃から利用者等の状態を把握し、発熱や咳等の症状や異変を早期に発見し、早期の受診を促すなど感染症予防に努める。感染症発生時には看護師を中心に感染拡大防止策を講じ、必要に応じて保健所との連携を図る。また、事業継続計画に基づき適切に対応するとともに、利用者に対し「安心」をしていただけるよう、状況に応じた適切な支援を実施する。</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。また、在宅勤務や定期的なPCR検査等により、新型コロナウイルス感染拡大防止に努める。</li> </ul>
(6) 職員体制		<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター職員としての専門性が発揮できる多様な人材の確保・育成・定着を目指す。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速な人材の確保 職員の欠員が生じることが確認された時点で、法人ホームページや様々な求人媒体の活用、就活イベントへの参加など、考え得る手法を駆使して幅広く求人を行う。なお、採用されるまでの間については、法人内あんしんすこやかセンターから職員を応援派遣し、業務に支障のない体制を確保する。</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 法人理念を達成することを目的に策定した人材育成計画に基づき、質の高いサービスの提供が出来る職員の育成を図る。また、職員個々に達成可能な目標を設定させ、自己啓発を促すとともに、法人内研修や外部研修など、様々な研修機会を提供し、積極的に受講できる環境を整える。</li> <li>・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。</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>法人があんすこの運営状況を把握するための取組： ・法人本部（在宅支援統括担当）が事務局となり、毎月、所長会を開催した。所長会では、実績の確認など計画の進捗状況を把握するとともに、課題の共有、改善策を検討、策定し、6事業所が連携協力して計画達成にむけた運営を行った。また、都度、生じる課題についても、法人本部が調整役となり、上司への報告相談のうえ、速やかな解決に努めた。</p> <p>事業計画作成にあたっての法人の関与について： ・令和2年度の実績の評価・分析をふまえ、法人本部によるスケジュール管理のもと、事業所と所属長、統括担当とが相互で相談しながら作成し、法人本部にて最終確認を行った。</p>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<p>・あんしんすこやかセンター共通の会計処理や勤怠管理などの事務処理については、法人本部が一括して行うことを基本とし、各事業所内の事務担当者との連携により能率的にすすめた。</p> <p>・事務処理に関する各種マニュアルに基づき、法人本部の事務担当者が中心となり、各事業者職員のOJTを実施し、事務処理スキルの向上を図った。</p> <p>・事務処理に関する新たな取り組みや変更点について確実に職員へ周知できるよう法人本部にて適時、事務連絡文書を作成・配布した。また、事業所内ミーティングを活用し、周知を徹底した。</p> <p>・法人として各種マニュアルは、必要に応じて見直しを行うとともに、事業所単位では、事業所毎の状況に合わせて、事務処理のルールを設け、正確な事務処理に努めた。</p>
公正・中立性に配慮した対応	<p>・公正・中立性を確保するため、所長会や職員ミーティング等を活用し、事業方針等について職員に繰り返し指導し、その理解に努めた。また、最新の情報が共有できるよう法人のサイトを活用し、最新情報の共有に努め、地域社会資源についても最新のものを積極的に収集を行った。</p> <p>・利用者へ複数の情報を並列して提示し、利用者それぞれに合わせた、わかりやすい説明を行うことで、サービス等の選択がしやすいように配慮した。</p>
公正・中立性のチェック方法	<p>・介護予防ケアマネジメント等の書類や記録の自己点検表を作成し、所管課長及び事業所の管理者が毎月確認することで公正・中立性の確保に努めた。</p> <p>・利用者がサービスを選択するにあたり、各種情報が手にとりやすいように及び介護保険法に基づいた業務遂行に努める。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。</p>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<p>・法人の個人情報保護の規程に基づき、事業所単位、個人単位とそれぞれのチェックを実施した。その結果、改善の必要がある場合は事業所毎に具体的な改善策を講じ、確実に改善できるよう法人本部にて改善状況を確認した。</p> <p>・来所された相談者には出来るだけ相談室を活用し、安心して相談できる環境を確保できるように努めた。窓口及び電話での相談において大声で話さないなど、常にプライバシーに配慮し対応した。</p>
接遇向上のための取組	<p>・法人の接遇マニュアルについて職員ミーティングなどを活用し、確認した。</p> <p>・あんしんすこやかセンターの新規職員、異動者を対象にした研修にて、あんしんすこやかセンター職員として求められる接遇について確認し、相談援助職の資質向上に努めた。</p>
苦情に対する再発防止策	<p>・苦情対応マニュアルを備え、苦情があった場合は、法人へ報告・相談のうえ、改善策を含めた報告書を作成・提出した。所長会や職員ミーティングにて苦情内容・対応策を共有し、同様のことを繰り返すことが無いよう周知徹底を図った。また、法人として第三者で構成する「苦情処理委員会」を年3回定期的に開催し、委員の意見をもとに再発防止策を検討する仕組みにより、サービスの向上に努めた。</p> <p>・職員がクレーム対応研修などを受講し、所内で共有した。</p>
災害時対応の取組	<p>・法人独自で震災発生時におけるシェイクアウト訓練を2回実施するとともに、前年度の台風被害を教訓とした災害時マニュアルの見直しを行った。</p> <p>・災害に備えた要支援者の安否確認、避難支援を適切に行うことが出来るようフォロー者リストを随時更新した。</p>
緊急時対応の取組	<p>・区の緊急対応マニュアルを職員全員で確認し、マニュアルに沿った対応を行った。時間外でも連絡が取れるよう常に携帯電話を所持し、確実に対応できる体制をとった。</p> <p>・緊急時対応については、法人内の所長会で情報を共有することで最善の対処方法等を検討し、緊急時対応のスキルアップを図った。</p>
感染症対策の取組	<p>・新型コロナウイルス感染症の広がりにもない、あんしんすこやかセンター6事業所の医療職による「あんしんすこやかセンター感染対策マニュアル」の見直しを行い、新たな感染症への対応を含めたマニュアル内容を職員全員で確認した。</p> <p>・新型コロナウイルス拡大防止策として、毎朝の体調確認（家族を含む）、職場内の消毒や出勤時・訪問前後の手洗い・うがい、窓口相談・訪問毎の手指消毒の徹底、常時の換気など全職員で取り組んだ。</p> <p>・スクリーニングテスト検査を定期的実施した。</p>
職員の健康管理の取組	<p>・全職員を対象とした法定健康診断及び婦人科・消化器、大腸検診を実施した。またメンタルヘルスについてもストレス調査を実施し、調査結果をもとに必要であれば、カウンセリングなどのフォローアップを行った。更に、冬季感染症時期に入る前にインフルエンザ等予防接種を実施した。</p> <p>・緊急事態宣言発令後より、常時在宅勤務を取り入れ、職員の健康管理に努めた。</p> <p>・毎朝検温し、体調変化がないことを全職員で確認し、健康管理に努めた。</p>
欠員補充の方策	<p>・職員の欠員が生じることが確定した時点で、ホームページや様々な求人媒体を活用して人材確保に取り組んだ。また、採用されるまでの間、あんしんすこやかセンター間で職員の異動を行うなど、業務に支障がでないよう必要な人員を確保した。</p>
人材育成の取組	<p>・法人で策定した「人材育成計画」に基づき、職員一人ひとりが達成可能な目標を設定し、年2回以上、統括担当課長とのヒアリング機会を設け、目標達成状況を確認しながら人材育成に取り組んだ。また、法人独自で企画、実施したあんしんすこやかセンター職員向け研修や関係機関が実施した研修を受講することで職員個々のスキル向上に取り組んだ。</p> <p>・法人内階層別研修に加え、6あんしんすこやかセンターと居宅介護支援事業所から選出された主任介護支援専門員等をメンバーとした研修運営検討会を開催し、年間研修プログラムを策定、実施した。</p>
人材定着の取組	<p>・年度初めに管理者と職員が話し合いの目標を設定し、定期的に目標の達成度を確認する仕組みにより、職員のモチベーションの向上に努めた。また、所属長が定期的に事業所を巡回し、職員個々の意見や相談等を直接聴取するなど、風通しの良い職場環境となるよう努めた。また、管理職や係長・主任向けにメンタルヘルスに関する研修を実施し、職員の定着に努めた。</p>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(1) 総合相談	<p>【目標】 相談者のニーズの把握、相談内容や優先順位の整理を的確に行い、ワンストップサービスとしての役割を果たす。</p> <p>【取組予定】 ①職種による専門性を発揮した支援や助言が出来るよう、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。 ②相談対応の中で緊急性がある時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。 ③サロンやミニデイ、自主グループへ出向き、相談に応じる。また、ニーズに応じてインフォーマルサービスや地域資源の情報提供を行うことが出来るよう、地域の状況を把握する。 ④窓口対応時の手指消毒、アクリル板の設置、相談終了ごとの窓口消毒等、感染予防策を講じ、相談者と職員両者の感染リスク軽減に努める。 ⑤訪問時は手指消毒、マスク着用等の感染予防対策を徹底する。 ⑥窓口で対応した相談内容は毎朝のミーティングで情報共有を行うことで、スムーズな対応と継続した支援が行えるように努める。</p>
2 総合相談支援	(2) 地域包括支援ネットワーク構築	<p>【目標】 関係者や、65歳以上の住民及び多世代の住民が、地域包括支援ネットワークの目的や役割を共有・理解し、主体的に参加する。</p> <p>【取組予定】 ①関係機関に対し広報紙の配布などを通じて、あんしんすこやかセンターの役割を周知し、地域住民の見守りに協力してもらう。 ②三者連携会議を通して、それぞれが持つネットワークを共有、および共通して活用出来る体制を作る。 ③地域活動について情報収集を行い、新型コロナウイルス感染症の感染状況に応じてサロン・ミニデイ等の場を訪問し関係づくりを図る。 ④あんしんすこやかセンターが発行する広報紙で、住民主体の活動を紹介する。 ⑤関係機関と連携し、感染予防策を講じながら地域活動が再開出来るように支援を行う。 ⑥新型コロナウイルス感染症の影響で休止している、三者連携の「きらり☆きたざわ」が開催される場合は、高齢者世帯のみならず子育て世代や一般世帯の地域住民へも周知を行う。 ⑦広報紙の掲示場所について、町会掲示板を増やすことで、多世代に周知を促す。 ⑧代沢あんしんすこやかセンターと合同で、介護保険サービス事業者の多職種が集う代沢・北沢あんすこカフェを年1回以上開催する。代沢・北沢あんすこカフェでは、あんしんすこやかセンターの活動周知や研修会を通じて、関係者同士の交流の場を提供する。開催方法はオンラインも検討する。</p>
	(3) 実態把握	<p>【目標】 550件以上実態把握訪問を行う。</p> <p>【取組予定】 ①異動者リストをもとに、65歳になった方・転入者へ、ハガキやPR物を送る。 ②民生委員と定期的及び必要時に連絡を取り、地域住民の情報を共有し、必要時には訪問する。 ③80歳以上の世帯へ実態把握訪問を行う。 ④訪問対象者リストにもとづき85歳以上の方へ訪問し、必要に応じて介護保険申請、サービスの利用へつなげる。</p>
	(4) PR	<p>【目標】 65歳以上及び多世代の住民に対し、あんしんすこやかセンターの業務や福祉の相談窓口の周知を図る。</p> <p>【取組予定】 ①広報紙を年度内6回発行し、配布や掲示、ホームページを通して幅広い世代へ情報発信を行う。 ②広報紙の発行部数を増やし、配布先に整骨院、理美容店等、幅広い年齢層が利用する場所を追加する。 ③多世代交流ネットワークである「きらり☆きたざわ」について、新型コロナウイルス感染症の影響で休止しているが、再開時は、高齢者のみならず、子育て世帯や一般世帯の地域住民へもあんしんすこやかセンターの相談機能を周知する。 ④新型コロナウイルス感染症の影響で集合が難しい状況が続いているため、法人のホームページを活用し、孤立防止と新たな情報発信に努める。 ⑤地域のサロン活動や町会長会議等、地域住民の集まる場を訪問して、事業のPRを行う。 ⑥アウトリーチの一環として「出張いきいき講座」を開催し、あんしんすこやかセンターの周知と相談を行う。 ⑦異動者リストをもとに、65歳の方へ広報紙とはつらつ介護予防講座のちらしを送付し、周知を行う。 ⑧熱中症予防の注意喚起を行う。</p>
3 権利擁護事業	(1) 虐待	<p>【目標】 虐待が疑われるケースの早期発見に努め、把握した際は区と連携し速やかに対応する。</p> <p>【取組予定】 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虐待が疑われるケースを早期発見するために地域住民に対して、虐待が疑われるポイント等、普及啓発を行う。 ③所内全体で対応状況を把握出来る環境をつくるため、ケース一覧作成とミーティングでの情報共有を行う。 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。 ⑤養護者支援のため、必要に応じて介護者交流会や認知症カフェ等の情報提供を行う。</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>・相談件数5643件だった。</li> <li>・あんしんすこやかセンターで対応出来る内容については、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出来ない相談内容である場合には、ワンストップの福祉相談窓口として、ニーズに合った相談窓口へ繋ぐよう心掛けた。</li> <li>・相談内容を確認し、他窓口へ案内する必要がある場合、口頭での案内では不十分な相談者へは窓口まで一緒に行くなど対応した。</li> <li>・相談毎に机・椅子・使用物品の消毒を徹底し、双方の感染リスク軽減に努めた。</li> <li>・各職員が研修へ参加し、相談援助のスキル向上を図った。</li> </ul>
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で積極的な訪問などは困難であったが、本人もしくは周囲から相談があったケースに関しては速やかに訪問して状況の把握を行った。</li> <li>・令和2年度はコロナ禍であり、例年のようにサロンやミニデイの活動が行われておらず訪問は出来なかった。令和元年度は行わなかった取り組みとして、地区内在住で75歳以上、介護認定を受けていない高齢者のひとり暮らし世帯もしくは高齢者のみ世帯、これらの条件を満たす世帯を対象にポスティングによる実態把握を実施。900件に投函した。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大で活動自粛の中、春と秋にポスティングを行ったうえで実態把握を行い、了承を得られたお宅を訪問し困り事の聞き取りを行った。</li> <li>・民生委員へ隔月で電話連絡し近況確認を行い、必要時には迅速に対応できる環境を整えた。</li> <li>・民生委員・児童委員協議会へ参加し、あんしんすこやかセンターのPRや相談対応を行った。</li> </ul>
継続的な支援を行った事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・複合問題の世帯に対しては、高齢者だけでなくその家族も適切な支援に繋がるまで、関係機関と連携して対応を継続した。</li> <li>・70代息子と2人暮らしの女性。民生委員から、歩くのが辛そうであるとの相談が入り、あんしんすこやかセンター職員による見守りを開始。サービス利用には繋がらないものの、信頼関係を築くために見守りを継続。同居の長男が他界した後には、別居の次男と連絡を取りつつ見守りを継続。徐々に認知症と思われる症状がみられるようになり、次男と連携を取り神経内科受診に繋げ、認知症の診断を受けた。本人、次男共にデイサービスの利用を希望しており、要介護の認定が出た時点でケアマネジャーに繋いだ。</li> <li>・認知症高齢者とひきこもりで障害のある子の世帯について、子の怒鳴る声が聞こえると近隣住民から相談を受け訪問。高齢者は介護保険申請しケアマネジャーへ繋ぎサービス開始。子は健康づくり課へ繋ぎ必要な支援を受けられるよう繋げた。</li> </ul>
3職種チーム対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ミーティングでケースの共有を行い、それぞれの職域から専門的な意見を出し合った。相談者のニーズによって、必要時は各専門職が直接対応した。</li> <li>・各職種ごと専門分野を活かし、意見交換・助言を活発に行う場として、毎朝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、相談のあったケースなどの情報共有を行った。</li> <li>・ミーティングで専門職の視点からの助言や必要に応じて同行訪問などの対応を行った。</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>・広報紙を年6回発行。地区内だけでなく、隣接する他区の商店街にも配布先を広げた。</li> <li>・民生委員と隔月で連絡を取り、地区内で気になる人の情報共有や早めの状況把握に努めた。</li> <li>・毎月の三者連携会議で、地域の社会資源や地域活動の状況について情報収集し、ネットワークづくりに取り組んだ。</li> <li>・代沢・北沢あんすこカフェで、高齢者支援に繋がるよう「新型コロナウイルス感染症、対応のあれこれ」を開催し、多職種連携を図った。</li> </ul>
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で積極的な訪問は困難であったが、リスト訪問については、可能な限り訪問するとともに質問票を活用して対象者の状況把握を行った。早急に対応が必要なケースについては、マスクの着用・手指消毒などの感染予防を講じた上で訪問した。</li> <li>・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。</li> <li>・コロナ禍により訪問が困難であったため、独自に75歳以上で相談履歴のない方へ郵送で状況確認を行った。返送された手紙の内容によって、連絡や訪問を行った。</li> </ul>
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙の配布先を、町会・自治会、病院・クリニック、薬局、交番、商店街、銭湯に加え、地区内で窓口のある全ての銀行と、隣接している渋谷区の商店街などへ拡大した。また町会掲示板も活用し、幅広い世代の人に目にしてもらえるように工夫した。</li> <li>・町会長会議や民生委員・児童委員協議会へ参加し、あんしんすこやかセンターの活動PRを行った。</li> <li>・広報紙の発行実績：隔月で計6回、約6000部発行。</li> </ul>
虐待に関する職員のスキルアップの取組	<p>下記研修に参加し、資料と研修内容を所内で共有してスキルアップに努めた。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①世田谷区主催：「これって虐待？ 早めの気づきと権利擁護」</li> <li>②東京都保健福祉財団主催：「養護者による高齢者虐待対応研修」</li> <li>③世田谷区福祉人材育成・研修センター主催：「高齢者虐待対応事例からみえる家族の関係性～この家族をどう見立て、どうかかわるのか～」</li> </ol>
虐待に関する普及啓発の取組	<p>虐待に対する気づきの目を広く持つため、パンフレットを窓口へ置き、周知した。また、隔月で民生委員に電話連絡し、地域で虐待を疑われるケースが早期に把握できるよう体制整備を図った。</p>
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代沢・北沢ケアマネジャー連絡会及び、代沢・北沢あんすこカフェなどで、ケアマネジャーや介護保険サービス事業者へ情報提供し、連携を図った。虐待と疑われる情報提供を受けた際は速やかに実態把握を行い、リスクが高いと判断した場合は保健福祉課と協議し対応を検討した。</li> <li>・毎朝のミーティングで新規相談について共有し、虐待に発展するリスクがあるかを検討した。リスクがあると考えられるケースについては、適宜、保健福祉課へ報告した。</li> </ul>
虐待に関する所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝のミーティング及び月2回実施している全職員参加のミーティングで虐待リスクのあるケースについて共有し、支援漏れのないよう担当者を決定した。また、虐待の疑いのあるケースについては、適宜保健福祉課と対応について協議を行った。</li> <li>・虐待ケースは、紙ベースで一覧表を作成、保管している。対応状況は、日々のミーティングで報告する他に、支援経過記録として台帳に残すことで、担当者以外も状況を確認出来るようにした。</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	(2) 成年後見	<p>【目標】 地域住民に対して成年後見制度への理解を深めるとともに、あんしんすこやかセンター職員のスキルアップを図る。</p> <p>【取組予定】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①サロン等であんしん事業や成年後見制度の紹介をし、周知を図る。</li> <li>②住民や商店、金融機関を対象に、隔月で発行する広報紙で、あんしん事業や成年後見制度の周知を図る。</li> <li>③成年後見センター、保健福祉課と連携し、支援が必要な人を適切な制度へ速やかにつなぐ。</li> <li>④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で「成年後見制度』『身元保証について』の勉強会を2回実施しスキル向上に努める。</li> <li>⑤成年後見センター主催の事例検討会に参加し、相談対応のスキル向上とともに、都・区主催の研修などを受講する。また、新しく得た情報は、所内で伝達を行う。</li> <li>⑥「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、支援者に対し成年後見制度の理解を深め、支援が必要な人を適切な制度へ速やかにつなぐことが出来るよう普及啓発を行う。</li> </ol>
	(3) 消費者被害	<p>【目標】 消費者被害の早期発見と拡大防止のための普及啓発を行う。</p> <p>【取組予定】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①必要な方へ、自動録音機の利用を提案する。</li> <li>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、新たな情報は所内で伝達を行う。</li> <li>③実態把握やサロン等で消費生活センターや警察からのチラシを配布し、注意喚起を促す。</li> <li>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し、関係を作ることで被害の早期発見・拡大防止に努める。</li> <li>⑤「代沢・北沢ケアマネジャー連絡会」で、消費生活センターや警察からのチラシを紹介し地区のケアマネジャーへ周知を行う。</li> <li>⑥地域のケアマネジャーやサービス事業所を対象に勉強会を開催し、家族信託など、民間サービスについて理解を深める。</li> </ol>
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】 地域のケアマネジャーと地域課題を共有し、その解決に取り組む。</p> <p>【取組予定】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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会、情報交換などを行い、地域のケアマネジャーのニーズを把握する。</li> <li>②地域のケアマネジャーが、日常的に支援困難事例等、個別の相談が出来る環境・関係性をつくる。</li> <li>③多職種連携の場をつくるなど、情報提供の場を増やす。</li> <li>④ケアマネジャーを中心とした多職種連携の会、代沢・北沢あんすこカフェを年1回以上開催して、相互理解と連携を深める。</li> <li>⑤地域ケア会議を活用し、困難事例の支援について他機関とも協力して検討する。</li> <li>⑥北沢地域ケアマネスキル向上委員会の後方支援にあたり「研修部会」「地域ケア会議部会」「リ・アセス部会」で勉強会や研修を企画・開催することで、ケアマネ支援にあたる。</li> </ol>
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】 介護予防ケアマネジメントの質の向上を図る。</p> <p>【取組予定】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①いきいき講座やサロン等、高齢者の集いの場で基本チェックリストを実施し、事業対象者に対して情報提供を行い、必要に応じて利用・参加に繋げる。</li> <li>②自立支援を意識した計画・目標設定に向けての取り組み方を、利用者と共に共有する。</li> <li>③地域資源を積極的に活用できるよう、インフォーマルサービスについての情報収集を行う。</li> <li>④地域ケア会議Aを開催し、介護予防ケアマネジメントの見直しを行うとともに、地域課題の抽出・地域資源の開発に取り組む。</li> <li>⑤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。</li> </ol>
	(2) 一般介護予防事業	<p>【目標】 65歳以上の方に加え、フレイルの恐れがある方を発掘し、介護予防の普及啓発を行う。</p> <p>【取組予定】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①いきいき講座年3回以上 <ul style="list-style-type: none"> <li>・スマホ講座</li> <li>・低栄養予防講座</li> <li>・血管年齢・体組成測定会</li> </ul> </li> <li>②いきいき講座やミニデイ・サロンへ訪問する際は、せたがや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。</li> <li>③65歳を迎えた方へボランティア研修の促しを行い、必要に応じて支援を行う。</li> </ol>



昨年度の取組実績	
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	<p>下記研修に参加し、資料と研修内容を所内で共有してスキルアップに努めた。</p> <p>令和2年度 日本社会事業大学専門職大学院主催の福祉実践フォーラム「成年後見制度は『利用者がメリットを実感できる』ようになったか？」</p> <p>・北沢地域社会福祉士会にて「ぶらっとほーむ勉強会」を開催し、経済的支援などの社会資源についての学びを深めた。</p>
成年後見に関する普及啓発の取組	<p>・認知症家族を持つ親族や将来に不安を抱える相談者が窓口に来た際などは、成年後見センターのパンフレットなどを用いて制度の利用について説明を行った。</p> <p>・代沢・北沢ケアマネ連絡会で、ケアマネジャーにパンフレットなどを配布し、普及啓発に取り組んだ。</p> <p>・広報紙にて、地域福祉権利擁護事業、任意後見制度、法定後見制度を紹介し、普及に努めた。</p>
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<p>日頃より成年後見センターと連絡・相談をすることで、成年後見制度に繋がる可能性のある方や、継続支援時など、連携を図りやすい環境を整えている。</p> <p>&lt;事例&gt;</p> <p>①令和元年度の実態把握訪問で認知症の疑いのある独居女性について、見守り活動を継続しており、令和2年度に遠方の親族に繋がった。取引口座の凍結や兄弟間での金銭トラブルの懸念のある事例であったが、親族との話し合いの末、令和2年度夏に成年後見センターを紹介し、制度の利用に結び付いた。</p> <p>②認知症が疑われる夫と、精神疾患を持ちADLが低下している妻の2人暮らし。通帳・印鑑の管理ができなくなりあんしんすこやかセンターに相談が入る。夫の神経内科受診を支援し、成年後見制度の必要性を確認。説明し、了承を得たうえで成年後見制度の利用に繋げることができた。</p> <p>③もともと元気に一人暮らしを送っていたが、脳梗塞発症後から徐々に生活が破綻。年金を1か月で使い切り、困窮してしまうようになった。本人と、これから先に起こりうる困りごとについて話し合い、成年後見制度利用について了承を得る。法定後見の申し立てを行った。</p> <p>④認知症の疑いがある夫婦とひきこもりの長男の同居世帯。持ちビルの管理会社からの相談で介入を開始する。夫婦の入院を機に成年後見制度の説明を夫と長男に行い了承を得る。成年後見センターの担当者とあんしんすこやかセンター職員が協力し長男による申し立て支援を行った。</p>
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	<p>・代沢・北沢ケアマネ連絡会で、消費生活センターと最近の消費者被害の実際について情報交換を行った。その後、所内で共有した。</p>
消費者被害に関する普及啓発の取組	<p>・広報紙や窓口などで、自動通話録音機の貸出が行えることを紹介し、電話による消費者被害の防止を図った。</p> <p>・消費生活センターからの情報提供をもとに、今、多い消費者被害について広報紙で取り上げ、被害防止のための注意喚起を行った。</p> <p>・代沢・北沢ケアマネ連絡会で、消費生活センターの方から最近の消費者被害の実際について情報提供があった。連絡会后、消費者被害防止のための普及啓発グッズを窓口置き、相談者へ周知を行った。</p>
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	<p>消費生活センターの方へ講話依頼や疑いがある時は相談するなど、日頃より関係づくりに取り組んだ。</p> <p>&lt;事例&gt;</p> <p>①ケアマネジャーから担当している高齢者宅に不審な来客があったと相談を受ける。消費生活センターへ連絡し、今後の対策などの情報を収集し、ケアマネジャーに伝えた。</p> <p>②高齢者が来所。訪問販売を契約したが、契約した後に不審だと感じたので口頭で断った。この対応で問題ないのかが不安である、との相談。消費生活センターへ連絡し、概要を説明。クーリングオフを勧められたのではがきの作成や、消費生活センターとのやり取りを、あんしんすこやかセンターが支援した。</p>
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	<p>・北沢地域ケアマネスキル向上委員会地域主任ケアマネジャーと積極的に連携を図り、勉強会や研修の企画・開催の後方支援を行うことで、地域のケアマネジャーのケアマネジメント力向上を支援した。</p> <p>・代沢・北沢ケアマネ連絡会では、ケアマネジメント力向上のため事例検討会・なんでも相談会開催し、その後方支援を行った。</p>
ケアマネジャー支援の取組	<p>・ケアマネジャーから相談のあったケースについては、情報収集を行い必要時はカンファレンスの開催やケース整理を行い、可能な限り訪問し状況の把握に努めた。</p> <p>・月1回代沢・北沢ケアマネ連絡会では、地区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、事例検討会やなんでも相談会を開催し、ケアマネジャー支援を行った。またケアマネジャーからの相談は迅速に対応し、早期の問題解決、課題解決を共に行った。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のためZOOM開催の際は、積極的にホストを努め、代沢・北沢ケアマネ連絡会や北沢地域ケアマネスキル向上委員会の継続を心掛けた。</p>
社会資源の把握・情報提供の状況	<p>・介護保険サービス以外の地域活動や区の事業などについて、必要に応じて情報提供を行った。</p> <p>・代沢・北沢ケアマネ連絡会など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情報更新したものをファイリングし、問い合わせ・相談については迅速に対応を行った。</p>
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	<p>・適切にアセスメントを行い、対象者のニーズの把握に努めた。そのニーズによっては、地域活動の情報提供も行ったが、コロナ禍により、サロンやミニデイのような住民主体の活動の多くが休止しており、提案することは難しい時もあった。</p> <p>・2次アセスメントシートと興味関心チェックリストの活用により、適切なアセスメントを実施し、本人の強みを一緒に確認しながら、意欲向上に繋げるよう心掛けた。</p> <p>・情報に遅れることのないよう、インフォーマルサービスの情報収集は常に行っていた。</p>
地域ケア会議Aの実施状況	<p>・職員同士で意見交換し、ケースを選定。令和2年度は1件実施。結果については、会議後に所内ミーティングで報告・情報共有した。</p> <p>・会議に本人が参加したことで、今後の外出先を一緒に検討することが出来た。</p> <p>・地域ケア会議Aを開催した結果、本人の強みが発見でき、インフォーマルサービスに繋げることが出来た。</p>
再委託先への支援状況	<p>・担当者会議への出席・モニタリング報告・介護予防サービス計画の確認などを通して、利用者支援について情報共有・提案などを行った。また、最新の情報提供が出来るよう情報収集を行った。</p> <p>・いつでも相談出来る体制を整え、困難事例については状況に応じて同行訪問するなどし、早期問題解決に繋げた。</p>
フレイル予防の普及啓発の取組	<p>・実態把握の質問票や基本チェックリストを活用し、フレイル状態となる可能性のある人の把握を行った。</p> <p>・体調や生活習慣などの振り返りに活用出来るよう、介護予防手帳を配布した。</p> <p>・介護予防講座以外に、自宅でも取り組める介護予防として、広報紙に自宅で出来るストレッチ方法を掲載した。</p> <p>・コロナ禍で運動不足の相談を受けた時などは、せたがや健康長寿ガイドブックやストレッチのちらしを配布し、フレイル予防の普及啓発を行った。</p> <p>・いきいき講座の開催実績：計5回開催 健康づくりは足元から(9/25.10/23) スマホ講座(11/20) 血管年齢測定(12/14.1/26)</p>
介護予防の対象者把握の取組状況	<p>・実態把握訪問やいきいき講座、はつらつ介護予防講座などで基本チェックリストを実施して対象者の把握を行い、各事業の案内や参加への繋ぎを行った。</p> <p>・85歳以上の実態把握で、生活状況についての確認事項を記載した質問票を使用。内容により、対象者へ電話をかけて個別対応を行った。</p>
住民主体の活動への支援状況	<p>・ほとんどの団体が活動を休止していたが、一時的に活動を再開した団体については、地域住民へ紹介し参加を促した。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、地区内のサロンを定期的に訪問することが出来なかったが、社会福祉協議会と連携を図り、サロンなどの情報更新を行い住民へ情報提供した。</p>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【目標】 認知症になってから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。</p> <p>【取組予定】 ①認知症の早期対応・早期支援のため、認知症初期集中支援チーム事業(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家族に対し家族会の参加やストレスケア講座、認知症カフェ等を案内し、孤立や介護負担軽減を図る。 ③人材発掘を視野に、世田谷版認知症サポーター養成講座を金融機関や商店街向けに開催し、認知症の正しい理解や普及に取り組む。 ④新型コロナウイルス感染症の影響により、認知症カフェ「虹からカフェ」の運営が滞っているため、今まで開催していた介護者交流会「さくら紅葉の会」を継続運営し、介護を行っている家族支援を行う。また、感染状況をみながら、認知症カフェ「虹からカフェ」開催に向けた取り組みを行う。</p>
7 あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>【目標】 見守り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。</p> <p>【取組予定】 ①2ヶ月に1回、あんしんすこやかセンター職員が担当地区の民生委員へ電話し状況把握することで、見守りネットワークの強化を図り、連絡を取りやすい体制を整える。 ②見守りフォローリストを紙で管理し、全職員が情報共有することで、災害時などの緊急時、速やかに対応できる体制を整えている。 ③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削除する。 ④民生委員のふれあい訪問で、訪問や電話がつかず把握出来なかった対象者について情報共有し、あんしんすこやかセンターでフォローする。 ⑤商店街、医療機関、郵便局・銀行など、あんしん見守り事業のチラシを配布・周知し、見守り対象者になり得る方の情報共有をしやすい関係づくりを目指す。 ⑥民生委員へあんしん見守り事業の周知を行い、地域の見守り体制を強化する。</p>
8 在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>【目標】 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>【取組予定】 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もとに地区連携医・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。 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。 ③広報紙配布や「代沢・北沢ケアマネ連絡会」などのツールを活用し、医療・福祉従事者に向けて「医療・介護の連携シート」「口腔ケアチェックシート」「MCS」の普及啓発と活用を促す。 ④在宅療養相談では、相談者のニーズを捉えて対応するために、近隣の医療機関の情報収集や関係づくりに取り組む。</p>
9 地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>【目標】 課題解決に取り組む。</p> <p>【取組予定】 ①地域ケア会議を北沢地域のケアマネジャーへ周知することで、地域の社会資源の活用やケアマネジメントの質の向上、関係機関とのネットワークの構築を図る。また、地区・地域課題の把握に努める。 ②主任ケアマネジャーの地域ケア会議Bの認知度、メリット、効果を確認する。また、参加した主任ケアマネジャーの意見・感想を確認し、今後の地域ケア会議Dに活かす。 ③普段から保健福祉課と情報共有に努める。</p> <p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1) 介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)	(1) 身近な地区における相談支援の充実	<p>【目標】 ①福祉の相談窓口として、相談内容とそのニーズを速やかに判断し対応する。 ②2号被保険者世代へあんしんすこやかセンターの役割周知を行う。</p> <p>【取組予定】 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。 ②保健福祉課、健康づくり課、生活支援課、地域障害者相談支援センター、消費生活センター等、各所管課と連携し、8050問題など複合問題の相談にも迅速に対応する。 ③新型コロナウイルス感染症で休止している、きたざわまつりなど地域で開催されるイベントが再開される際には、積極的に参加し、あんしんすこやかセンターの相談窓口を周知していく。 ④新型コロナウイルス感染症で休止している「きらり☆きたざわ」の事業が再開される際は、感染対策を講じながら参加する。 ⑤新型コロナウイルス感染症で休止しているaluluでの事業が再開される際は、子育て世代や就労世代へもあんしんすこやかセンターの相談機能を周知する。</p>
	(2) 参加と協働による地域づくりの推進	<p>【目標】 三者連携会議に参加し、地区課題の共有・検討、解決する地域づくりを目指す。また、現在、新型コロナウイルス感染症の影響により中止されている事業に対し、感染防止対策を実施し、事業再開に向けた取り組みを支援する。</p> <p>【取組予定】 ①男性の社会活動の場を増やすため、男性が気軽に参加出来るイベントを企画する。 ②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が再開される際は参加する。 ③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。 ④新型コロナウイルス感染症の影響により、認知症カフェ「虹からカフェ」の運営が滞っているため、今まで開催していた介護者交流会「さくら紅葉の会」を継続運営し、認知症の家族支援を行う。また、感染状況によって、まちづくりセンターと社会福祉協議会と連携し、認知症カフェ「虹からカフェ」開催に向けた取り組みを行う。 ⑤まちづくりセンター・社会福祉協議会と三者連携会議や日頃の業務を通して情報や方向性を共有する。また地区の課題に対し、福祉の相談窓口として対応する。</p>

昨年度の取組実績	
もの忘れ相談を行うに当たり心掛けたこと	・相談内容からアセスメントを行い、ケアパスを使っての説明や認知症初期集中事業(5件)・もの忘れチェック相談会(3件)、介護者家族の会やストレスケア事業の提案を行うことが出来た。それぞれ早期に事業を活用することで、支援体制を整えることが出来た。事業を実施する際は、プライバシー保護を心掛けて会場設置を行った。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	・新型コロナウイルス感染症の影響により認知症カフェが開催出来ない間、介護者家族会「さくら紅葉の会」を3月に開催した。参加者3名。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	・世田谷区版認知症サポーター養成講座の開催は、北沢地域合同で世田谷サービス公社の職員を対象に開催した。金融機関、住民向けも予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で開催出来なかった。 ・北沢地域6カ所のあんしんすこやかセンター医療職と、世田谷区認知症在宅生活サポートセンター、北沢総合支所保健福祉課の職員で認知症の方への対応方法を地域住民やケアマネジャーに周知出来るようにするために勉強会を年1回開催した。
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	・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、必要性を判断した上で追加した。 ・リストに追加するか、また頻度については、あんしん見守り事業マニュアルに記載されているポイントや基準をもとに判断した。
見守りフォローリストの管理状況	・見守りコーディネーターが、支援経過記録から計画通りに見守りが実施されているかを確認。毎月印刷し、紙ベースで保管している。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	・広報紙配布などで、近隣の医療機関と連携・情報共有・情報収集を図った。 ・相談を受ける時は、相談内容によって必要な情報提供・支援を行った。 ・退院時にはスムーズにサービスに繋がるよう病院のソーシャルワーカーと連携を図った。 ・相談された方のニーズを的確に把握し、情報提供と、必要な場合はその後のフォローを行った。
地区連携医事業の実施状況	・代沢・北沢ケアマネ連絡会へ、代沢または北沢地区の連携医に参加して頂き、事例検討会や困り事相談会など、医療面からの意見や助言などを頂くことで、多職種連携を図った。 ・地区連携医を招いて2回いきいき講座「血管年齢測定会」を実施した。 ・地区連携医より、介護職向け「熱中症予防講座」を実施した。
各種ツールや事業等(MGS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	・代沢・北沢ケアマネ連絡会や代沢・北沢あんすこカフェなどで、ケアマネジャーへの普及啓発を行った。また、あんしんすこやかセンターでも各種ツールを活用している。
地域ケア会議Bの実施状況	・令和2年度に1回実施。 ・個別課題について検討し、支援者それぞれがどのような支援をすることが出来るのかと、役割分担を行う。今後どのような日程で支援が進行するかを確認し、ケアマネジメントをはじめとする支援の方針について確認することが出来た。また、支援者同士が一堂に会することで支援ネットワークを構築することが出来た。会議の中で、現在の制度では支援出来ない部分があることが分かり、地区課題として把握した。 ・ケアマネジャーにも参加してもらい、成年後見制度利用までの間の金銭管理について話し合った。
地域ケア会議Aの実施状況	※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメント に記載してください。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	・相談内容によって、各所管へ迅速に繋いで指示を仰ぎ、相談者が混乱のないよう対応することを心掛けた。 ・三者間で日頃から相談内容や情報共有を行い、窓口でのスムーズな対応を心掛けた。 ・看護師資格を持つ職員を2名配置している。また、理学療法士資格を持ったケアマネジャーを1名配置している。 ・令和2年度は研修に68件参加した。 ・電話回線を増設し、電話での相談体制を強化した。 ・三者が同じフロアである強みを活かし、社会福祉協議会への相談の待ち時間に、基本チェックリストを実施し連携を図った。 ・広報紙の第一号で三者の職員顔写真を掲載し、地域の方々へ周知した。
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	・保健福祉課、健康づくり課、生活支援課、地域障害者相談支援センターと連携を図り、必要時は同行訪問をし、情報共有やケースの対応を迅速に行った。
三者連携の取組状況	・月1回三者連携会議を開催し、地域課題の共有・検討を行い、課題解決に取り組んだ。 ・三者連携事業であるコロナさくら、alulu、虹からカフェについて新型コロナウイルス感染症の感染拡大により開催できなかったが、今後の開催方法について三者連携会議で継続的に検討した。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
(1)管理・運営体制		<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域包括ケアシステム推進に向けたあんしんすこやかセンターの円滑な事業運営を行う。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人本部に在宅支援課統括担当係長を設置し、年度計画や運営方針等について当法人運営の6つのあんしんすこやかセンターの標準化を図る。</li> <li>・所長会を毎月定期開催し、各あんしんすこやかセンター事業の進捗状況を把握し、その内容は当法人内幹部会にて分析、評価を行い、更なる充実を図る。</li> <li>・日常業務における事業運営に関する課題に対して、各あんしんすこやかセンター管理者は所属長や統括担当係長等に相談しながら、協働して迅速な解決に取り組めるバックアップ体制を確保する。</li> <li>・事務処理マニュアルを活用した申し送りや法人内の事務研修の受講により、適正な事務処理を行うことができる職員を育成する。</li> <li>・あんしんすこやかセンター共通の会計処理及びその他事務処理は、在宅支援課統括担当が一括して行い、各あんしんすこやかセンターの正確な事業運営と効率化に向けた支援体制を確保する。</li> </ul>
(2)公正・中立性		<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法令に基づき、公正・中立性を確保した事業運営に努める。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <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われるよう、所長会や職員ミーティング等の機会を活用して繰り返し、確認を行う。また、相談者や利用者に対して正確な情報を提供することが出来るようパンフレット、冊子等を入手する等、常に社会資源の最新情報の収集に努めるとともに、複数選択肢を確保する。</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、管理者と所長所属長が確認する仕組みを引き続き徹底実施し、公正・中立性の確保及び介護保険法に基づいた業務遂行に努める。</li> <li>・全職員を対象とするコンプライアンス研修等を実施し、法人のコンプライアンスマニュアルの遵守を徹底し区民の福祉の向上に寄与する。</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>・世田谷区「電算処理の業務委託契約特記事項」個人番号利用事務取扱要領、法人「個人情報情報保護規程実施要項」等の遵守を徹底する。</li> </ul> <p>【取組み予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人策定のコンプライアンスマニュアル及び行動基準、個人情報取り扱いマニュアルを職員に配布するとともに、研修を定期的実施し個人情報保護体制の強化に取り組む。</li> <li>・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。</li> <li>・年1回、各事業所および法人全職員を対象に自己点検を実施し、その結果、改善の必要がある場合は速やかに改善案を作成し、取り組む。</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) 待遇・苦情対応		<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇の力を高めるとともに、苦情、意見、要望への迅速な対応と第三者による評価・検証を実施する。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情、意見、要望については、法人マニュアルに基づき速やかに上司に報告、相談のうえ、防止策を講じるとともに、ご利用者に対し迅速な対応を行う。</li> <li>・苦情等の内容は、あんしんすこやかセンター内の職員ミーティングにて、全職員に周知徹底を図る。さらに、重要な苦情については、法人内で第三者の委員にて構成され設置している苦情処理委員会に報告し、委員会の意見をもとにした改善策をまとめ、実践する。</li> <li>・新規採用者、異動者向けに法人の接遇マニュアルに加え、あんしんすこやかセンター職員に求められる接遇について所長会などで検討し、研修を実施するなど相談援助職としての資質向上に努める。</li> </ul>
(5)安全管理		<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業継続にむけた、各種安全管理を実施する。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <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。</li> <li>・「震災時対応マニュアル」については、より実際のマニュアルとするため、所長会を活用し、見直しを行う。</li> <li>・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>・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>・新型コロナウイルス感染症をはじめとする感染症防止対策については、日頃から利用者等の状態を把握し、発熱や咳等の症状や異変を早期に発見し、早期の受診を促すなど感染症予防に努める。感染症発生時には看護師を中心に感染拡大防止策を講じ、必要に応じて保健所との連携を図る。また、事業継続計画に基づき適切に対応するとともに、利用者へ「安心」をしていただけるよう、状況に応じた適切な支援を実施する。</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。また、在宅勤務や定期的なPCR検査等により、新型コロナウイルス感染拡大防止に努める。</li> </ul>
(6)職員体制		<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター職員としての専門性が発揮できる多様な人材の確保・育成・定着を目指す。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <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、業務に支障のない体制を確保する。</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、質の高いサービスの提供が出来る職員の育成を図る。また、職員個々に達成可能な目標を設定させ、自己啓発を促すとともに、法人内研修や外部研修など、様々な研修機会を提供し、積極的に受講できる環境を整える。</li> <li>・働きやすい職場環境の整備</li> <li>・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。</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>法人があんすこの運営状況を把握するための取組： ・法人本部（在宅支援統括担当）が事務局となり、毎月、所長会を開催した。所長会では、実績の確認など計画の進捗状況を把握するとともに、課題の共有、改善策を検討、策定し、6事業所が連携協力して計画達成に向けた運営を行った。また、都度、生じる課題についても、法人本部が調整役となり、上司への報告相談のうえ、速やかな解決に務めた。</p> <p>事業計画作成にあたっての法人の関与について： ・令和2年度の実績の評価・分析をふまえ、法人本部によるスケジュール管理のもと、事業所と統括担当課長、統括担当とが相互で相談しながら作成し、法人本部にて最終確認を行った。</p>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<p>・あんしんすこやかセンター共通の会計処理や勤怠管理などの事務処理については、法人本部が一括して行うことを基本とし、各事業所内の事務担当者との連携により能率的にすめた。 ・事務処理に関する各種マニュアルに基づき、法人本部の事務担当者が中心となり、各事業所者職員のOJTを実施し、事務処理スキルの向上を図った。 ・事務処理に関する新たな取り組みや変更点について確実に職員へ周知できるよう法人本部にて適時、事務連絡文書を作成・配布した。また、事業所内ミーティングを活用し、周知を徹底した。 ・法人として各種マニュアルは、必要に応じて見直しを行うとともに、事業所単位では、事業所毎の状況に合わせて、事務処理のルールを設け、正確な事務処理に努めた。・所内では、複数人による担当制により、担当者同士がダブルチェックしながら事務を正確かつ能率的にすめられるようにした。 ・パソコン上での事務管理を積極的にすめ、リアルタイムに情報共有することで、事務の効率化を図った。 ・管理者は常に連絡を受けられる体制とし、職員からの相談や住民等からの苦情対応等に迅速に対応した。</p>
公正・中立性に配慮した対応	<p>・公正・中立性を確保するため、所長会や職員ミーティング等を活用し、事業方針等について職員に繰り返し指導し、その理解に努めた。また、最新の情報が共有できるように法人のサイト活用し、最新情報の共有に努め、地域社会資源についても積極的に情報収集を行った。 ・利用者へ複数の情報を並列して提示し、利用者それぞれに合わせた、わかりやすい説明を行うことで、サービス等の選択をしやすいように配慮した。 ・居宅介護支援事業所へケアマネジメントの依頼や委託を行う場合は、管理表を確認し、特定の事業所に偏らないよう留意した。 ・法人コンプライアンスに基づき、住民や事業所等から物品の授受を行わないことを、引き続き徹底して全員で遵守した。</p>
公正・中立性のチェック方法	<p>・介護予防ケアマネジメント等の書類や記録の自己点検表を作成し、統括担当課長及び事業所の管理者が毎月確認することで公正・中立性の確保に努めた。</p>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<p>・法人の個人情報保護の規程に基づき、事業所単位、個人単位とそれぞれのチェックを実施した。その結果、改善の必要がある場合は事業所毎に具体的な改善策を講じ、確実に改善できるよう法人本部にて改善状況を確認した。 ・来所された相談者には出来るだけ相談室を活用し、安心して相談できる環境を確保できるように努めた。窓口及び電話での相談において大声で話さないなど、常にプライバシーに配慮し対応した。 ・来所相談件数の増加に伴い、来所相談者のプライバシー確保を目的に、相談カウンターに可動式パーテーションを設置した。また、倉庫スペースに新たに椅子とテーブルを設置し、相談コーナーを増設した。</p>
接遇向上のための取組	<p>・法人の接遇マニュアルについて職員ミーティングなどを活用し、確認した。 ・あんしんすこやかセンターの新規職員、異動者を対象にした研修にて、あんしんすこやかセンター職員として求められる接遇について確認し、相談援助職の資質向上に努めた。</p>
苦情に対する再発防止策	<p>・苦情対応マニュアルを備え、苦情があった場合は、法人へ報告・相談のうえ、改善策を含めた報告書を作成・提出した。所長会や職員ミーティングにて苦情内容・対応策を共有し、同様のことを繰り返すことが無いよう周知徹底を図った。また、法人として第三者で構成する「苦情処理委員会」を年3回定期的に開催し、委員の意見をもとに再発防止策を検討する仕組みにより、サービスの向上に努めた。 ・職員がクレーム対応研修などを受講し、所内で共有した。</p>
災害時対応の取組	<p>・法人独自で震災発生時におけるシェイクアウト訓練を2回実施するとともに、前年度の台風被害を教訓とした災害時マニュアルの見直しを行った。 ・災害に備えた要支援者の安否確認、避難支援を適切に行うことが出来るようフォロワー者リストを随時更新した。</p>
緊急時対応の取組	<p>・区の緊急対応マニュアルを職員全員で確認し、マニュアルに沿った対応を行った。時間外でも連絡が取れるよう常に携帯電話を所持し、確実に対応できる体制をとった。 ・緊急時対応については、法人内の所長会で情報を共有することで最善の対処方法等を検討し、緊急時対応のスキルアップを図った。</p>
感染症対策の取組	<p>・新型コロナウイルス感染症の広がりに伴い、あんしんすこやかセンター6事業所の医療職による「あんしんすこやかセンター感染対策マニュアル」の見直しを行い、新たな感染症への対応を含めたマニュアル内容を職員全員で確認した。 ・新型コロナウイルス拡大防止策として、毎朝の体調確認（家族を含む）、職場内の消毒や出勤時・訪問前後の手洗い・うがい、窓口相談・訪問毎の手指消毒の徹底、常時の換気など全職員で取り組んだ。令和2年1月以降毎日、職員及び家族の検温他健康チェックの実施や、毎日複数回の所内消毒実施、昼食時の感染防止等を徹底した。 ・PCR検査（定期）を毎月受検し、その結果はセンター壁面の「あんすこ掲示板」に張り出し、通行人にも周知した。</p>
職員の健康管理の取組	<p>・全職員を対象とした法定健康診断及び婦人科・消化器、大腸検診を実施した。またメンタルヘルスについてもストレス調査を実施し、調査結果をもとに必要があれば、カウンセリングなどのフォローアップを行った。更に、冬季感染症時期に入る前にインフルエンザ等予防接種を実施した。 ・新型コロナウイルスの感染が広まる状況においては、在宅勤務を取り入れ、職員の健康管理に努めた。</p>
欠員補充の方策	<p>・職員の欠員が生じることが確定した時点で、ホームページや様々な求人媒体を活用して人材確保に取り組んだ。また、採用されるまでの間、あんしんすこやかセンター間で職員の異動を行うなど、業務に支障がでないよう必要な人員を確保した。</p>
人材育成の取組	<p>・法人で策定した「人材育成計画」に基づき、職員一人ひとりが達成可能な目標を設定し、年2回以上、統括担当課長とのヒアリング機会を設け、目標達成状況を確認しながら人材育成に取り組んだ。また、法人独自で企画、実施したあんしんすこやかセンター職員向け研修や関係機関が実施した研修を受講することで職員個々のスキル向上に取り組んだ。 ・法人内階層別研修に加え、6あんしんすこやかセンターと居宅介護支援事業所から選出された主任介護支援専門員等をメンバーとした研修運営検討会を開催し、年間研修プログラムを策定、実施した。</p>
人材定着の取組	<p>・年度初めに管理者と職員が話し合いの目標を設定し、定期的に目標の達成度を確認する仕組みにより、職員のモチベーションの向上に努めた。また、所属長が定期的に事業所を巡回し、職員個々の意見や相談等を直接聴取するなど、風通しの良い職場環境となるよう努めた。また、管理職や係長・主任向けにメンタルヘルスに関する研修を実施し、職員の定着に努めた。</p>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(1) 総合相談	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受託3年目となる令和3年度は、これまで重点的に行ってきた高齢者を対象とする事業周知や支援を礎としながら、世田谷区が求める総合相談の対象は地区内約3万人の松原地区住民全てであることから、約3万人の地区住民が、必要時に「そだ、松原あんすこに聞いてみよう」と気軽にアクセスできる総合相談窓口を目指す。</li> <li>・目標とする総合相談対応件数は、延べ10,000件とする。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 「困るまえに一言相談できる窓口」であることを周知             <ul style="list-style-type: none"> <li>・「困ってから相談先を探す」のではなく、「困る前に一言相談」できる総合相談窓口を目指す。そのために、独自リーフレットの作成やインターネットを活用した発信など、多種多様な方法により、総合相談窓口として地区住民に存在を知らせ、いざというときにすぐに役に立つ機関であると広く認識いただくことに努める。</li> </ul> </li> <li>(2) 支援を要する人や世帯への積極的継続的な訪問活動             <ul style="list-style-type: none"> <li>・自ら声を挙げられない人、他者の関わりを望まない人など、生活課題を抱えながらも支援につながらない人や世帯に対し、本人の意思を尊重しながら粘り強く訪問活動を行うことにより、適切な支援につなげていく。</li> <li>・松原地区は、一人暮らしや高齢者のみ世帯が増加の一方、多世代同居世帯も多い特色がある。相談にあたっては、常に世帯全体をみることを基本姿勢とし、三職種の専門性を活かしながら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>・24時間365日の相談体制を活かし、安否確認など緊急に対応を要する場合は、職員間でマニュアルを共有し、保健福祉課と連携の上、時間を問わず迅速に対応する。</li> </ul> </li> <li>(3) 主訴を的確に把握し、迅速かつ適切に対応できる相談窓口を目指す             <ol style="list-style-type: none"> <li>① 多様な視点からより正確適切な対応ができる相談窓口の運営                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・すべての相談は翌日の職員ミーティングに語り、主訴や対応方法について協議し、適宜修整等を行うことで、相談対応の精度を上げるとともに7人の職員の質の標準化及び向上を図る。</li> </ul> </li> <li>② 民生委員児童委員、町会自治会等の関係機関との協働                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・松原地区を町会自治会の区割りに準じ3つのエリアに分け、エリア別に職員を配置し、よりきめ細かに情報共有できる体制とし、担当民生委員児童委員や町会自治会との協働体制を強化し、住民の生活課題の早期発見・早期対応を図る。</li> <li>③ 幅広い領域に対応できる職員の専門性の向上                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・事例協議、研修、発表等の発信など様々な機会を活用しながら、面接技術やアセスメント力等のソーシャルワークの向上はじめ、医療や法律、教育等、日常生活に関連する幅広い分野に関する見聞を広める。</li> </ul> </li> </ul></li></ol> </li> </ol>
2 総合相談支援	(2) 地域包括支援ネットワーク構築	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保健医療福祉領域以外にも、法律、教育、消費など、住民の日常生活に関連する分野の関係機関とのネットワークを開拓し、松原地区全住民を対象とする総合相談窓口としての役割を果たす。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 世田谷区の地域包括ケアシステムの一員としての役割遂行             <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区の高齢者はじめ住民のニーズをきめ細かく適切にとらえ、地域ケア会議や地区連携医事業等様々な資源を活用しながら、住民の生活課題解決のために有効なネットワークづくりを進める。</li> </ul> </li> <li>(2) 松原地区住民の生活に根ざした関係機関の開拓及びネットワークづくり             <ul style="list-style-type: none"> <li>・民生委員児童委員、町会自治会、高齢者クラブ、警察署などの多様な機関と、三者連携等により日常の協働連携を強化する。</li> <li>・松原地区の地区課題となっているオートロック式マンションに住む要支援者への対応などに対して、三者連携により引き続き、マンション管理組合等との連携づくりに積極的に取り組む。</li> <li>・商店街、小中学校について、新たにネットワークがつけられるように関係づくりを進める。</li> </ul> </li> </ol>
	(3) 実態把握	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症対策の中で、期せずして「訪問面談」以外の実態把握方法に悩み、試行錯誤した令和2年度の体験を踏まえ、「どのような事態が起きようとも、住民に起き得る生活課題への仮説を立てながら住民の暮らしの実情を知り、迅速に対応する」ことを実態把握の目標とし、最適な把握方法を工夫しながら着実に対応する。</li> <li>・年間実態把握件数を、延べ2,500件とする。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) フレイルになる可能性の高い世代への新たな対応             <ul style="list-style-type: none"> <li>・85歳以上かつ介護保険サービス利用なし者以外にも、80歳代前半を重点的に実態把握し、閉じこもり防止や生活の活性化等に向けた支援に取り組む。</li> </ul> </li> <li>(2) 地区における孤立化の防止             <ul style="list-style-type: none"> <li>・異動者リスト等の情報により、松原地区への転入高齢者には速やかに訪問し、「松原あんすこ通信」はじめ地区の様子を知らせるチラシ等を持参し、情報周知とともに、必要に応じて地区活動等に誘いつなげる。</li> </ul> </li> <li>(3) 情報の収集と活用             <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣住民、民生委員児童委員、薬局や商店などからの情報や、「高齢者安心コール報告書」の内容は、実態把握につながる貴重な情報として基本台帳に必ず記録し、職場全体で共有しながら迅速適切に対応する。</li> <li>・訪問による他必要に応じてハガキ活用など、世代等に応じて適切な把握方法を工夫し、プライバシーに配慮しつつ的確かつ効率よく実施する。</li> </ul> </li> </ol>
	(4) PR	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・従来の紙媒体を中心とした事業周知方法に加えインターネットの活用等により、松原地区の多様な世代が、必要時に迅速かつ容易に松原あんしんすこやかセンターにアクセスできるようにする。</li> <li>・三者連携により「福祉の相談窓口」について住民への周知を強化し、一体化後も円滑に相談事業を継続できるようにする。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 広報紙「松原あんすこ通信」の配布先の拡大             <ul style="list-style-type: none"> <li>・原則隔月発行の広報紙発行部数を、現在の毎月約200部から250部に増加し、配架協力先を現在の約110軒から、約130軒に増やし、住民の日常生活に関連する先でどこでも目に触れ、手に取れるようにする。</li> </ul> </li> <li>(2) 独自作成パンフレット「松原あんすこガイド」の活用             <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度に新規製作した独自の事業PR紙「松原あんすこガイド」は、高齢者宅必携保存版として積極的に配布するとともに、事業説明のための紙情報とし、窓口や講座、会議、訪問支援時等に広く活用する。</li> </ul> </li> <li>(3) インターネットによる検索方法の工夫             <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談が必要になったときに、いつでもどこでも検索できる方法として、QRコードの活用等によりインターネット検索により「松原あんすこガイド」等に容易にアクセスでき、電話や来所の利便が図れるようにし、全地区住民はじめ、他区他県在住でも必要な人は誰でも利用できるようにし、周知を図る。</li> <li>・一体化後を見据えた「福祉の相談窓口」としての広報を、三者連により行う。</li> </ul> </li> <li>(4) 紙媒体以外の広報の工夫             <ul style="list-style-type: none"> <li>・特に若者や勤労世代など、今すぐには必ずしも必要ないが存在を周知するための一方法として、事業案内の動画の配信について検討する。</li> </ul> </li> </ol>
3 権利擁護事業	(1) 虐待	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区住民が安全安心して暮らせるように、虐待の芽を見逃さずに適切に対応できる地域づくりを進める。</li> </ul> <p>【取組予定】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 職員の資質向上             <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人内の定期研修の他、世田谷区や外部団体主催の研修を計画的に受講し、高齢者の尊厳を守り支援する基本姿勢をもち適切に対応できる力量を備えた職員を育成する。</li> </ul> </li> <li>(2) 地区で支えあえる風土の醸成             <ul style="list-style-type: none"> <li>・特にケアマネジャー、民生委員児童委員、町会自治会役員を対象に、世田谷区「高齢者虐待対応の手引き」を活用した虐待防止に関する周知を図り、気づきを躊躇なく「あんしんすこやかセンター」等に知らせることのできる風土作りを行う。</li> </ul> </li> <li>(3) 男性介護者に対する新たな支援策づくり             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ストレスを抱えやすいといわれる男性介護者が、介護の悩みや苦勞などを安心して意思表出できる場として、男性介護者を対象とする介護者家族会を立ち上げる。</li> </ul> </li> </ol>

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>・令和2年度総合相談延べ件数は、9,627件であった。</li> <li>・地区住民や関係機関等に信頼され、「そくだ、松原あんすこに聞いてみよう!」と広く利用される総合相談窓口を目指した。職員一丸となって重点的に取り組んだ一例は次の通りである。</li> <li>①職員全員で決めたこのスローガンを唱えながら、どのような問い合わせも真摯に受けとめ、適切な支援につなげるようワンストップ窓口となることを心掛けた。</li> <li>②一つの相談支援を一貫性をもって行うために、毎朝のミーティングで前日の相談対応を全員で共有する体制を整えた。</li> <li>・住民からの相談に幅広く対応できるように、職員個々の専門性の活用及び向上に積極的に取り組んだ。松原あんしんすこやかセンター職員7名の専門資格としては、保健師、看護師、社会福祉士(認定社会福祉士見込み者含む)、精神保健福祉士、保育士、主任介護支援専門員、介護支援専門員等、医療保健福祉領域に限っても多様であるため、年度当初に自己育成計画を各人が立て、職場内、法人内、区内、都内における研修はじめ、各専門職職能団体等での研鑽機会をとらえ、積極的に専門性向上に取り組んだ。</li> </ul>
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話での問い合わせを受けたら訪問し直接面談するなど、訪問面接をアセスメントの基本にしなが信頼関係づくりに取り組んだ。</li> <li>・民生委員や町会自治会、まちづくりセンター、社会福祉協議会、ケアマネジャー等からの情報提供や相談をもとに、同行訪問するなど関係者との連携を図りながら積極的に地域に出向き、支援につなげた。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、外部との直接接触が制限された期間は、アウトリーチの代替方法を討議し、ハガキを利用した実態把握を行うなど、住民や関係機関との接点が途切れることのないよう常に創意工夫しながら、新たなアウトリーチに取り組んだ。</li> <li>・直接会えなくても情報を届けることで必要な支援を漏らさないための契機となることを目的として、ポスティング訪問も積極的に行った。</li> <li>・地区の特色である地域活動「ふれあい松原」開催時にはすべての回に出席し、感染症や詐欺被害防止などタイムリーな話題の講話や、自宅でもできるフレイル予防体操、出前相談対応などを行った。</li> </ul>
継続的な支援を行った事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初めの来所相談では多くを語らなかつた相談者だったが、一つ一つの困りごとに対応していくことで信頼関係を築き、介護保険の新規申請、更にはサービス利用つなげた。</li> <li>・長年自立し生活してきた一人暮らし高齢者に認知症状が出現していることを実態把握訪問で発見するも、人の介入を拒否し対面できない状態から、毎日毎晩の訪問やライフラインの維持などの見守り支援を続けることにより徐々に関係性ができ、数カ月要したが玄関の扉が開き、サービス導入ができ、成年後見人選任までつなげ、地域での生活継続を支援できた事例が複数例ある。また、現在もまだ、支援につながらず、頻回の見守り支援や関係機関による地区包括ケア会議開催などしながら、保健福祉課等と連携体制下での見守り支援を継続している事例もある。</li> <li>・関わっていく中で、背景に男性介護者の問題や8050世帯の問題があることがわかり、ケアマネジャーにつないだ後も地域の担当として継続して支援をした。</li> </ul>
3職種チーム対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝の職員ミーティングは出勤職員全員により必ず実施し、情報を共有しながら、それぞれの職種の視点からアセスメントを行い、対応を協議し共有した。</li> <li>・3職種それぞれが所属する勉強会や研修等で得た知識や情報を全体に伝達研修することで、職員全体の知識の向上、対応力の向上に努めた。</li> <li>・必要に応じて異職種の組み合わせで訪問するなど、専門性を生かしたアセスメントを行った。</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>・運営2年目も引き続き職員の顔を住民や関係機関に周知すること、親しみをもって地域に受け入れていただけることを目指し、職員の顔写真を一覧にしたチラシを名刺代わりとして、窓口来所者や実態把握訪問、地域活動参加による会議など様々な機会をとらえ、広く配布し周知に努めた。配布枚数は年間およそ3000枚となった。</li> <li>・令和2年度は、地域包括支援ネットワークづくりの一環として計画していた講座や会議等の大多数は、新型コロナウイルス感染症対策下で中止等とした。一例としては、「民生委員児童委員懇談会」「ボランティア交流会」「まっばら医療と福祉の連携交流会」等である。しかし、集合形式での講座や会議が中止になった代わりに、「松原あんすこ通信」の随時発行等による情報発信やオンライン開催、ポスティング訪問や電話での情報共有など、様々な方法を創意工夫しながら、地域のネットワークづくりに注力した。</li> <li>・「松原あんすこ通信」の配架先及び声かけ見守りの協力先を約110ヶ所に拡大する中、協力先から、「ちょっと気になる人がいる」等の相談を受けるようになってきた。</li> </ul>
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度の年間実態把握件数は、1,685件であった。</li> <li>・実態把握訪問の重点目標の①支援を要する人の早期発見早期対応②地区からの孤立防止③信頼関係づくりの三点を常に忘れず、新型コロナウイルス対策下においても創意工夫しながら取り組んだ。主な内容が次のとおりである。</li> <li>①支援を要する人の早期発見・早期対応</li> <li>・感染症防止とともにフレイル予備軍の発見のため、危険因子を発見するための質問項目をつくり、よりリスクが高いと思われる85歳以上かつ介護保険サービス利用のない(居宅介護支援事業所届け出なし)住民227人に対し、ハガキによる実態把握を行い、必要な支援につなげた。</li> <li>・民生委員児童委員、町会自治会、三者連携会議、北沢警察署などと情報共有しながら、即日対応を原則に実態把握に取り組み、情報を共有した。</li> <li>②地区からの孤立防止</li> <li>・毎回の異動者リストのうち、転入者については訪問(緊急事態宣言中はポスティング訪問や電話等)し、あんしんすこやかセンターや地域の情報を届け、つなげる支援をすることで孤立防止に取り組んだ。</li> <li>③信頼関係づくり</li> <li>・「松原あんすこ通信」の発行時期や地域活動実施時期などに合わせ、情報を届けるとともに声かけし、閉じこもり防止の支援をした。</li> </ul>
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前述の通り、「そくだ、松原あんすこに聞いてみよう!」と信頼される総合相談窓口を目指し、令和2年度も広報活動に精力的に取り組んだ。</li> <li>・特に、新型コロナウイルス感染症対策下で、自宅内での生活が長期化している住民や、個別訪問や会議等ができずに地域の情報を得ることが困難になった関係機関等へのタイムリーな情報発信により地域に貢献できることを目指した。</li> <li>①「松原あんすこ通信」を、当初計画の隔月年6回に加え、随時増刊1回の計7回発行し、延べ部数として年間12,500部発行した。</li> <li>②「松原あんすこ通信」は、高齢者が日常的に利用する生活場所以にし、手にとっていただけるよう、美容室や理容室、惣菜店、スーパーマーケットなど、年度末の配架協力先は約110ヶ所(うち令和2年度新規協力先は49ヶ所)と開拓した。毎号直接届けることで情報共有や、見守り支援につなげた。</li> <li>③「松原あんすこ通信」は、すべての町会自治会の掲示板に毎号掲示することができるようになった。</li> <li>④手元に置いておける保存版事業案内として、「松原あんすこガイド」(A4版三つ折り)を新規作成した。</li> <li>⑤事務所壁面を「松原あんすこ掲示板」として、ボランティアの協力を得て、事務所内の様子や事業の案内を写真で伝えたり、感染症対策情報など住民が必要とするような情報を、随時更新しながら掲示し発信した。</li> <li>⑥町会自治会からの依頼を受け、松原あんしんすこやかセンターの事業案内を、2回に分けて自治会通信及びホームページに掲載いただく機会を得ることができた。</li> <li>・支援を要する人への呼びかけにとどまらず、「松原地区の役に立ちたい人」への呼びかけを行った。「松原あんしんすこやかセンターボランティア(松原あんすこボランティア)募集」のチラシを作成し、配布や掲示等さまざまな方法で呼びかけした結果、令和2年度末時点で、新たに3人のボランティアの申し出があった。</li> </ul>
虐待に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・在宅勤務の時間等を活用し、世田谷区の仕組み等に関するマニュアルや関連資料の読み込みを行うとともに、共有の学びの場として拡大ミーティングで時間を設けた。</li> <li>・オンライン研修に出席できる環境を整え、積極的に研修を受講した。</li> <li>・研修受講結果は、ミーティングでの伝達研修とともに、研修資料は閲覧できるよう共有し、職員の質の担保を図った。</li> </ul>
虐待に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所壁面の屋外「あんすこ掲示板」や所内にて、虐待に関するリーフレットやチラシを掲示し、来所者の他、通行人や踏切り待ちのドライバーなど、広く目にとまるように工夫し啓発した。民生委員児童委員との交流会等の場では、虐待の芽を見逃さないポイント等具体的な情報を伝える機会を設け実践した。</li> </ul>
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日頃から、民生委員やケアマネジャー等との連絡を密にし、気になる介護者等の情報が提供されるようにした。</li> <li>・ミーティングにて虐待の芽の発見に努め、養護者へのフォローとして、独自事業としての家族会「お茶とせんべい」に誘ってみるなどの支援を行った。</li> </ul>
虐待に関する所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーから3件(全5件の内)の虐待に関する通報を受け、速やかに対応した。</li> <li>・虐待ケア会議に出席後はミーティングで情報共有するとともに、見守りフォローリストAIにリストアップして進捗状況を全員で共有した。</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	(2)成年後見	<p>【目標】 「住民に身近な総合相談窓口」として、高齢者の権利擁護ニーズの発見及び、信頼関係に基づく長期的な支援もしくは緊急度に応じた迅速な対応など、必要な支援を関係機関との連携により行う。</p> <p>【取組予定】 (1)職員の資質向上 ・世田谷区成年後見センター主催の事例検討会には必ず出席する他、職場内での勉強会を重ね、様々な制度を実際に活用できる実践力の習得を目指す。 ・北沢地域の6あんしんすこやかセンターに属する社会福祉士の会では、成年後見制度の利用促進事業や身元保証ガイドラインについての勉強会を、年間計2回行う(6月、10月予定)。 (2)成年後見制度に関する普及啓発 ・北沢地域のあんしんすこやかセンター合同で、ケアマネジャーを対象とする家族信託をテーマにした合同地区包括ケア会議を行う(令和4年2月予定)。 ・年々住民からの相談が増加している現状を踏まえ、いきいき講座などの機会を活用して関係機関と連携の上、住民に対する普及啓発を図る。</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】 ・要介護高齢者とその家族のニーズを最もよく知る専門職としてのケアマネジャーが、適切に役割遂行できることをとおして、要介護高齢者とその家族がいきいき暮らせる松原地区を目指す。 ・松原地区に所在する主任ケアマネジャーによる会の立ち上げ及び活動を支援する。</p> <p>【取組予定】 (1)地域ケア会議を活用したケアマネジャー支援 ・ケアマネジャーへの説明会等様々な機会を通じ、地域ケア会議の仕組みやあんしんすこやかセンターの役割等を説明し、ケアマネジャーが、必要時に気楽にこれらを活用できるように、引き続き周知を図る。 ・ケアマネジャーが支援に困難を感じていたり複合的な問題を抱える事例などは、地域ケア会議Bを開催し課題の解決を支援する。 ・地区の主任ケアマネジャーに地域ケア会議の助言役を依頼し、地区の課題の抽出や共有できるようにしていく。 (2)ケアマネジャーの資質向上、連携の機会づくり ・北沢地域の主任ケアマネジャーにより開催している自主勉強会の全体会、部会に参加し、活動の後方支援を行う。 ・新代田あんしんすこやかセンターと主催する勉強会は、管内の主任ケアマネジャーと共催し、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年2回開催する。 ・必要に応じて同行訪問を行うなど、個々のケアマネジャーからの個々の相談に対する后方支援を行う。 (3)委託先居宅介護支援事業者の業務標準化への取り組み継続 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、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により、ケアマネジメント業務の標準化及び支援を行う。 (4)松原地区における主任ケアマネジャーの会の立ち上げ支援 ・令和3年4月現在12名の主任ケアマネジャーの会を立ち上げ支援することにより、あんしんすこやかセンター他関係機関との協働機会を広げる等により、地区における役割の明確化及び連携協働機会の発展を図る。</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】 達成目標やその為に要する期間を支援チーム内で共有し、自立支援を目標とした本人主体のケアマネジメントを実践する。</p> <p>【取組予定】 (1)本人が望む暮らしを的確に把握し、自立を支援するケアマネジメントの実施 ・職場内の事例検討や、世田谷区の巡回指導、外部団体主催の研修等をおとして、本人の意向に対して継続的に支援できるアセスメント力、マネジメント力の向上を図る。 (2)長期目標、短気目標、達成期間を共有したケアマネジメントの実践 ・ICFの枠組みを活用し、本人のストレングスに着目した有期のケアマネジメントを実践する。 ・職場内の事例検討や地域ケア会議Aを活用し、介護予防ケアマネジメントのプロセスが根づくように取り組む。 (3)チームで支援するケアマネジメントの実践 ・多職種交流会や事例検討会の機会を重ね、チーム連携がしやすい環境づくりをする。 ・あんしんすこやかセンター職員のみならず、ケアマネジャー(委託先のケアマネジャーを含む)が地域活動や自主グループなどの社会資源を活用できるように情報共有し、インフォーマル資源を含むチームケアが実践できるようにする。</p>
5介護予防・日常生活支援総合事業	(2)一般介護予防事業	<p>【目標】 ・住民自らが、自身の健康についてセルフマネジメントできることを目指す。 ・フレイル等の恐れがあり支援を要する人を早期発見し、早期対応する。</p> <p>【取組予定】 (1)住民自身のセルフマネジメント力の向上 ・地区内の高齢者クラブ、ふれあいいきいきサロン、ミニデイ、自主活動グループなどを訪問し、講話やミニ体操講座などをおしてあんしんすこやかセンター事業の案内とともに健康への意識喚起を行うとともに、出前相談にてフレイル予備軍を発見し支援につなげる。 ・はつらつ介護予防講座、いきいき講座、「ふれあい松原」等において、介護予防手帳の活用を促し、自身の目標設定や自宅で続けられるための方法、相談窓口等を周知する。 ・自由に出かけられない環境においても、自らの興味分野を楽しめるために、スマートフォンやタブレット、パソコンなどのツールを使いこなせるための講座を開催する。 (2)フレイル予防のための地区の受け皿の確保 ・新型コロナウイルス感染拡大防止下においても、地域住民同士のつながりが薄れることのないように、既存の団体・活動・事業への新規加入の案内を継続する。 ・三者連携等により、住民自らが、自主的にグループ活動を始められる支援を行う。 (3)支援を要するフレイル予備軍等の早期発見、早期対応 ・日々の相談対応の他、実態把握、地域活動等への訪問、「高齢者安心コール」報告、民生委員児童委員等からの情報提供等あらゆる情報から、フレイル予備軍に注視し、職場内ミーティングで協議し、適切な支援につなげる。特に、新型コロナウイルス感染対策下で、フレイルへのリスクが大きくなっているとの危機意識を持って対応する。</p>



昨年度の取組実績	
<p>成年後見に関する職員のスキルアップの取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・権利擁護センター「ばあとなあ」会員で成年後見人名簿に登録の職員を講師に、成年後見制度及び実際の申し立て支援や成年後見業務等について、職場内研修を行うとともに、いつでも質問に答えられる体制をつかった。</li> <li>・北沢地域社会福祉士会で、「ぶらっとホーム世田谷」の職員による勉強会を行い、経済的支援等の社会資源について学び、所内で伝達研修を行った。</li> <li>・権利擁護センター「ばあとなあ」会員の職員を講師に、成年後見実務に関する職場内研修を複数回に分け実施し、実際に成年後見開始申し立て等の支援も行えるスキルを目指した。</li> </ul>
<p>成年後見に関する普及啓発の取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民に対して、個別に社会福祉協議会と協働し、わかりやすい説明ができるよう取り組んだ。</li> <li>・事務所屋外壁面の「あんすこ掲示板」や所内にて、権利擁護や成年後見制度に関するリーフレットやチラシを掲示し、来所者の他、通行人や踏切り待ちのドライバーなど、広く目にとまるように工夫し啓発した。</li> </ul>
<p>成年後見制度などの支援に繋いだ事例</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症のため金銭管理ができず、旧知の不動産屋が支援していた高齢男性に対して、何度も足を運び信頼関係を築きながら介護保険サービスにつなぐとともに、区と連携し疎遠になっていた親族を見つけ、成年後見制度の申し立てにつないだ。</li> <li>・長年自立し生活してきた一人暮らし高齢者に認知症状が出現し生活困難になるも、人の介入を拒否し対面できない見守りフォローリスト対象者について、頻回の訪問やライフラインの維持支援などを継続し、一方、かかりつけ医の確保や介護保険新規申請、ケアマネジャー確保などを行いながら、保健福祉課による親族調査で見つかった親族への成年後見開始申し立ての支援をし、成年後見人及び成年後見監督人選任に至り、本人が希望する地域での生活継続を支援できた例がある。</li> </ul>
<p>消費者被害に関する職員のスキルアップの取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・権利擁護センター「ばあとなあ」会員で成年後見人名簿に登録の職員を講師に、成年後見制度及び実際の申し立て支援や成年後見業務等について、職場内研修を行うとともに、いつでも質問に答えられる体制をつかった。</li> <li>・北沢地域社会福祉士会で、「ぶらっとホーム世田谷」の職員による勉強会を行い、経済的支援等の社会資源について学び、所内で伝達研修を行った。</li> <li>・権利擁護センター「ばあとなあ」会員の職員を講師に、成年後見実務に関する職場内研修を複数回に分け実施し、実際に成年後見開始申し立て等の支援も行えるスキルを目指した。</li> </ul>
<p>消費者被害に関する普及啓発の取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民に対して、個別に社会福祉協議会と協働し、わかりやすい説明ができるよう取り組んだ。</li> <li>・事務所屋外壁面の「あんすこ掲示板」や所内にて、権利擁護や成年後見制度に関するリーフレットやチラシを掲示し、来所者の他、通行人や踏切り待ちのドライバーなど、広く目にとまるように工夫し啓発した。</li> </ul>
<p>消費者被害に関係機関と連携して対応した事例</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症のため金銭管理ができず、旧知の不動産屋が支援していた高齢男性に対して、何度も足を運び信頼関係を築きながら介護保険サービスにつなぐとともに、区と連携し疎遠になっていた親族を見つけ、成年後見制度の申し立てにつないだ。</li> <li>・長年自立し生活してきた一人暮らし高齢者に認知症状が出現し生活困難になるも、人の介入を拒否し対面できない見守りフォローリスト対象者について、頻回の訪問やライフラインの維持支援などを継続し、一方、かかりつけ医の確保や介護保険新規申請、ケアマネジャー確保などを行いながら、保健福祉課による親族調査で見つかった親族への成年後見開始申し立ての支援をし、成年後見人及び成年後見監督人選任に至り、本人が希望する地域での生活継続を支援できた例がある。</li> </ul>
<p>ケアマネジャーのニーズ把握の取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーのニーズ把握について、特に次の点から取り組んだ。</li> <li>①「地区内の要介護高齢者とその家族のニーズはケアマネジャーが最もよく知っている」という認識の下、個別支援に関するニーズについて、日頃からケアマネジャーが連絡しやすく、相談しやすい関係づくりに努めた。</li> <li>・地域ケア会議を有益な社会資源として活用啓発した。</li> <li>・委託先居宅介護支援事業者に対して事務説明会を開催し、あんしんすこやかセンターの役割について説明し相談先としての利用を促した。</li> <li>②ケアマネジャーが、松原地区で適切なケアマネジメントを展開できるよう、ケアマネジャー業務に関するニーズ把握を行った。</li> <li>・委託先居宅介護支援事業所に対する事務説明会時にアンケートを実施し、「あんしんすこやかセンターに期待する支援」等について意見を聞いた。その結果は職員ミーティングで全員で共有し、業務に活かした。</li> <li>③地区、隣接地区、地域の各エリアにおいて主任ケアマネジャーとの連携組織を後方支援しながら、ニーズ把握を行った。</li> <li>・ケアマネジャーへの勉強会、地域ケア会議Bにおけるスーパービジョン等、様々なテーマにより、定期的に会合を持ちながら、日常的連携ができるような関係性の構築に寄与した。</li> </ul>
<p>ケアマネジャー支援の取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北沢地域の主任ケアマネジャーによるスキル向上委員会の全体会、所属部会（地域ケア会議部会）に毎回出席し、後方支援を行った。</li> <li>・新代田あんしんすこやかセンターと主催しているケアマネジャー向け勉強会を、地区の主任ケアマネジャーと2回開催した。1回目は20名、2回目22名のケアマネジャー、主任ケアマネジャーが参加をしている。口腔ケアチェックシート、すこやか歯科健診、MCSIについて周知した。</li> <li>・要介護認定を持ち介護保険サービスを利用している高齢者が、地域で生活をするにあたり活用できる社会資源の情報提供や、民生委員と関わるきっかけをつくった。</li> </ul>
<p>社会資源の把握・情報提供の状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①社会資源の把握について</li> <li>・特にケアマネジメントに有益な社会資源情報として、タイムリーな地域活動情報の収集に取り組んだ。たとえば社会福祉協議会と日頃から情報交換しながら、コロナ禍で刻々と変わる地域活動状況の把握に努めた。また、7人の職員は丁単位に担当分けし、よりきめ細かく地区内の情報を収集できる体制を継続した。</li> <li>②情報提供について</li> <li>・個別の問い合わせには、タイムリーな情報を正確に伝えられるように関係機関から情報を収集し、即日返答できるよう努めた。</li> <li>・委託先居宅介護支援事業所に対しては、年度当初に伝えられるように収集したチラシ等を含め、情報を整理し伝達した。</li> </ul>
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防の概念を理解の上、一人ひとりの望む生活の実現に向けての自立支援を基本姿勢に取り組んだ。特に、目標と達成期間については明確に話し合い、本人の同意を得ながら計画的に支援することに注力した。</li> <li>・令和2年度は、新型コロナウイルス感染対策下で、生活の激変による心身の変化に注意深く対応した。感染への不安とフレイルの予防の両輪からサポート型な支援を実践した。</li> </ul>
<p>地域ケア会議Aの実施状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケア会議Aを2回開催した。</li> <li>・一例では、新型コロナウイルス感染防止の影響から、今まで都心に通い続けていた趣味活動ができなくなり、また、就労を理由に地域には知り合いがいなくて孤立状態になった人に対して、地域と関わるきっかけづくりをテーマにし、ボランティアの機会につないだ。</li> <li>・地域ケア会議Aについては、定期的にモニタリングを実施し、2例ともに支援効果が認められた。</li> </ul>
<p>再委託先への支援状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託先居宅介護支援事業者及び松原管内の居宅介護支援事業所30事業所を対象に、令和2年度も引き続き事務説明会を開催し、当日は27事業所が出席した。</li> <li>・年度当初に計画していたが、新型コロナウイルス感染の影響で緊急事態宣言解除後の7月に開催した。令和3年度の世田谷区保健福祉サービスに関する申請書類一式や地区の地域活動等の社会資源情報の提供はじめ、介護予防ケアマネジメントマニュアルの改正点等について周知し、意見交換した。</li> <li>・介護保険情報等収集時には、随時情報提供したり、毎月報告を得る個別状況報告に関する返信など、日頃からのやりとりをとおして、ともにスキル向上を目指す協働体制の強化に取り組んだ。</li> </ul>
<p>フレイル予防の普及啓発の取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・はがきや訪問による実態把握や来所相談で支援を要すると判断した人に対して、はつらつ介護予防講座やいきいき講座、筋力アップ教室などを案内した。</li> <li>・令和元年度のはつらつ介護予防講座参加者には、今年度の案内をポスティングし、運動の継続に関する啓発を行った。</li> <li>・来所者や、実態把握訪問にてフレイル予防を要すると判断した人には、はつらつ予防講座の案内やフレイル予防講座への案内をした。</li> <li>・新型コロナウイルス感染対策下でのフレイルを危惧し、緊急事態宣言解除後間もなくの時期に、いきいき講座「今日からできる健康づくり」を集合形式で開催した。この講座は令和2年度は2回(各3ヶ所計8回)開催した。参加者は、第1回22名、第2回19名であった。</li> <li>・いきいき講座では、年度内に計2回の健康測定(握力測定、立ち座り、指輪つかテストの3種)を実施し、日頃の自宅での取り組み効果等を確認できる機会を初めて設けた。</li> </ul>
<p>介護予防の対象者把握の取組状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口における総合相談では、積極的に基本チェックリストを実施し、事業対象者の把握を行った。事業対象者に該当した際は、筋力アップ教室、専門職訪問等の日常生活総合事業につなげたり、該当しなかった場合は、口腔ケア教室やまるごと介護予防講座、はつらつ介護予防講座、地域のサロン等につないだ。</li> <li>・民生委員児童委員から、気になる人がいると相談があった場合には、速やかに実態把握を行い、アセスメントの上必要な支援を行った。</li> <li>・友人知人についての相談を受けることが増加した。個人情報に留意しながら実態把握訪問の上、はつらつ介護予防講座などの地域の活動につなげた。</li> </ul>
<p>住民主体の活動への支援状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・松原地区の特色である「ふれあい松原」について、新型コロナウイルス感染対策下ではほぼ毎月「松原地区ぐるみ支えあう会」を開催し、開催の可否やプログラム、対象者、感染予防策等に関する討議に参加した。あんしんすこやかセンターは、感染予防策に関する助言や、プログラムの提案等を行った。</li> <li>・すべての「ふれあい松原」から、感染症予防に配慮したフレイル予防体操の実施や、感染予防等に関する講話の依頼を受けた。</li> <li>・開催できたすべての「ふれあい松原」には毎回出席し、住民、民生委員やボランティアからの出前相談の他、依頼内容に応じたフレイル予防体操や講話、自宅で自主に取り組みやすいいきいき体操のチラシ等を配布した。</li> <li>・いきいき講座の開催を重ねることにより、自主グループ「松原おとこの体操クラブ」の立ち上げ(ふれあいいきいきサロン化)に至るまでを支援した。</li> </ul>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【目標】 松原地区の地区課題「認知症になってからもいきいき役割をもって住み続けられる地域づくり」のために、「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」の普及理解をとおして、支え合いの風土づくりをすすめる。</p> <p>【取組予定】 (1) 早期に相談できる窓口の周知と、相談しやすい体制の整備 ・もの忘れチェック相談会や、認知症初期集中支援チーム事業などの区の認知症関連事業を住民に周知し、「何か気になる」という段階で相談してもらうことで、早期発見・早期対応につなげる。 ・総合相談や認知症関連事業の中から、男性介護者特有の悩みやストレスがあることを実感し、男性同士が忌憚なく話し合える場として、男性介護者に特化した家族会を立ち上げる。 (2) 住民に対する啓発による、「パートナー」としての支え合いの風土づくり ・管内にある高等学校にて世田谷版認知症サポーター養成講座を開催するなど、若者に対する啓発を図り、支えあいの一員として協働できるような働きかけを。 ・職員全員がキャンパシニスト資格を有する利点を活かし、企業や学校、老人会や自主グループ等で積極的に世田谷版認知症サポーター養成講座を開催し、認知症に対する正しい知識を伝えるとともに、支えあいの大切さを啓発する。 (3) 世田谷区認知症在宅生活サポートセンターとの連携 ・世田谷版認知症サポーター養成講座の受講者を、ステップアップ講座やフォローアップ講座につなげ、松原地区で支えあいの中心となる人材を確保する。 ・管内の世田谷区認知症在宅生活サポートセンター主催の認知症カフェ交流会や認知症本人交流会等に参加し、「認知症になってからも安心して住み続けられる松原地区」を目指す。</p>
7あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>【目標】 地区の情報集約と見守りネットワークのコーディネートの役割を積極的に担い、地域住民と関係機関が見守り支えあう視点で支え合いを実践できるように支援する。</p> <p>【取組予定】 (1) 見守りフォローリストに基づく情報集約・共有・着実な見守り実施 ・見守りコーディネーターを中心に、少なくとも1回職場内ミーティングで対象者への進捗状況を共有し、適切な支援策を協議し実践する。 ・独自に、「現在変化があり気になる人(世帯)」のリストを共有し、見守りフォローリストと同様に職場内ミーティングで適宜協議しながら継続的に支援する。 (2) 見守りネットワークのコーディネート ・見守り希望の高齢者と見守りボランティアとのマッチングを行うとともに、双方へのモニタリングを継続する。 ・見守りボランティアの充実を図るため、募集チラシを介護予防事業、認知症サポーター養成講座、いきいき講座等で配布し登録者を増やす。 (3) 松原地区の見守りネットワーク構築 ・三者連携会議で課題提起を続け、見守りネットワーク会議等を活用し多種多様な機関が柔軟かつ迅速に必要なネットワークを組めるような関係づくりに努める。 ・見守り協力店のステッカー活用など、三者連携会議に提案し、見守りネットワークの構築に寄与する。</p>
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>【目標】 地区連携医事業等の活用とともに、傷病があっても自宅で安心して暮らせるための医療と介護の連携の仕組みづくりを進める。</p> <p>【取組予定】 (1) 感染症対策下における医療と介護の連携の仕組みづくり ・令和2年度に実施した「新型コロナウイルス感染症対策下における医療と福祉の連携に関するアンケート」に続き、令和3年度も管内の医療機関及び介護サービス事業所に実施し、連携のために必要な体制等を明らかにし、実際に役立つ仕組みづくりを行う。 (2) 在宅療養の現状に関する住民への説明・周知・意見交流 ・住民に対して松原地区の状況を周知し活用を促すとともに、松原地区の住民が何に困り何を求めているのか、住民と関係機関が意見交流できる機会を令和3年度は確保する。 ・ACPガイドを活用し、高齢者が集うふれあいいきいきサロンなどでACPの考え方の普及啓発を行う。 (3) 医療機関と介護サービス事業所共通のツールの活用 ・ケアマネジャーはじめ関係機関に、ACPガイドの他、MCS、「医療と介護の連携シート」、口腔ケアチェックシート等を周知し、連携協働の現場に活かす。</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Aを2回以上、Bを3回以上開催する。特に地域ケア会議Bについては、地域ケア会議の目的等についてケアマネジャーの理解を進めることにより、地区内のケアマネジャーから積極的に事例提供などが寄せられるようにする。</p> <p>【取組予定】 (1) 職員の資質向上 ・職員全員が会議主催の役割を果たすことができるようにする。 (2) ケアマネジャー支援への活用 ・ケアマネジャーが支援に困難を感じているケースや複合的な課題のあるケースなど、地域ケア会議Bを開催し課題の解決を図る。 ・地区の主任ケアマネジャーに地域ケア会議の助言役を依頼し、主任ケアマネジャーの役割として地区課題の抽出や共有ができるようにしていく。</p> <p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1) 介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
10地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)	(1) 身近な地区における相談支援の充実  (2) 参加と協働による地域づくりの推進	<p>【目標】 令和4年1月予定のまちづくりセンター、社会福祉協議会との一体化を円滑に行う。 ・一体化までの期間は、三者連携による役割を発揮できるように、情報共有・協議・協働の体制で「福祉の相談窓口」を運営する。</p> <p>【取組予定】 (1) 地区課題としての8050問題への取り組み ・三者連携会議で協議しながら、北沢地域障害者相談支援センター等とともにいきいき講座等を開催する。 (2) きめ細かな報告・連絡・相談の実践 ・あんしんすこやかセンターがこまめに出向き、まちづくりセンター、社会福祉協議会と顔を合わせながら業務をすすめる。 (3) 円滑な移転・一体化 ・令和4年1月移転を目指し、三者が協働して業務を進められるよう情報共有に努める。 ・地区住民に適切に説明を行いながら、住民の生活に支障のないように細心の注意を払いながら移転を行う。 ・移転一体化後を見据え、三者が協議の上、住民が利用しやすい「福祉の相談窓口」づくりについて準備する。 ・三者それぞれの業務や役割を相互に理解できるよう、職員同士学ぶ機会をもてるよう三者連携会議で提案する。</p> <p>【目標】 地区課題に対して、住民と協働しながら三者連携により取り組む。</p> <p>【取組予定】 (1) 三者連携事業の推進 ・地区課題への対応策として実施の「おとこ塾」や「茶話やか松原」などの事業は、住民主体で企画運営し、地域ニーズに応える事業として充実を図る。 ・住民のニーズを丁寧に聴き取りながら、三者連携会議等で協議し、新たな事業展開等につなげる。 (2) 住民活動への支援 ・「松原地区ぐるみ支えあう会」等を通じて、「ふれあ松原」などの住民活動に対して、支援や協働を続ける。</p>

昨年度の取組実績	
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>・相談の主訴はもの忘れに関するのではないが、アセスメントをする中でのもの忘れに関する支援が必要となるケースもあるため、初回相談でどのような情報を収集するか等について、ミーティングを通して3職種の見点から検討し、職員全員で共有した。</li> <li>・適切な時期を見逃さずに早期の介入開始を目指して、個別の相談対応時には、認知症状の兆しはないか、リスク要因が潜んでいないかといった視点でもアセスメントするように、認知症専門相談員を中心に、ミーティングで合議することを続けた。結果、早め早めに、相談候補者が挙がるようになった。</li> </ul>
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合相談の中から、もの忘れチェック相談会や初期集中支援事業などの活用が適切かどうかを見極め、実際に3件を初期集中支援事業につないだ。</li> <li>・地区でボランティア等を行う人等を対象に「認知症サポーター養成講座」を行った。その中から4人が、スキルアップ講座に参加した。それら修了者をリーダーとして、まずはじめには「ふれあい松原」にて認知症状を抱える人と家族のフォローに関わる仕組みを社会福祉協議会等と相談した。実際には、新型コロナウイルス感染防止のため「ふれあい松原」が休止となり、実施は持ち越しとなっている。</li> </ul>
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族からの相談に対しては、区の家族会やこころが楽になる相談、松原あんしんすこやかセンターが主催している介護者家族会の情報提供を行った。</li> <li>・もの忘れについて検査をしたい、医療機関を紹介してほしいという相談については、かかりつけ医の有無を確認するとともに、まずはかかりつけ医から専門医につないでもらう仕組みを伝え理解を促した。</li> <li>・ケアマネジャー等に対して、区の認知症関連事業について周知することで、初期集中支援事業利用後には、ケアマネジャーにスムーズにつなげられるようにした。</li> <li>・令和2年10月の「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」施行とともに、民生委員児童委員やケアマネジャー等に周知するとともに、住民に向けて「あんすこ掲示板」に掲載するなど、世田谷区の考え方を伝えるよう工夫した。</li> </ul>
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実態把握訪問、相談対応、民生委員児童委員や町会自治会からの相談、まちづくりセンターや社会福祉協議会からの相談、保健福祉課からの依頼等、さまざまなルートで松原地区住民のニーズを把握し、あんしん見守りの判断基準等に照らしながら、対象者を把握した。</li> <li>・毎日の職員ミーティングにおいて、7人の職員が各々の専門性を生かした多角的な視点から支援ニーズを抽出し、支援の方向性を共有した。</li> <li>・見守り対象者は、見守りフォルダに載せ、担当者が計画的にアセスメントした内容を全員で進捗管理をしながら、必要な支援を継続的に行った。</li> <li>・あんしん見守り事業の対象者ニーズと、見守りボランティアとのマッチングを意識しアセスメントを行った。</li> </ul>
見守りフォルダの管理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りコーディネーターを中心に、少なくとも月1回職員ミーティングで進捗確認をし、必要に応じて支援策の変更等を行った。</li> <li>・区が示す見守り対象者の他に、松原あんしんすこやかセンター独自に「B」「C」と2種類のカテゴリによる名簿を作成しており、同様に月1回定期的に全員で進捗管理した。</li> <li>・見守りフォルダは、所長、所属長の決裁を受け、持ち出し禁止にて鍵付きキャビネット内に保管している。</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>・実人数で303人から在宅療養相談を受けた。一人につき複数回相談を受けたケースが多かったため、延べ相談件数は1,000件を超える。</li> <li>・自宅への退院相談の際は、コロナ禍で本人の状態がわからない中で自宅への退院に不安を抱えているケースが多く、入院中の医療機関やケアマネジャー等と連携し、本人、家族の意向を確認しながら、安心して自宅に戻れるような体制づくりを支援した。</li> <li>・介護保険サービスは未利用で、精神科医療による訪問看護サービスのみ利用している高齢者に対しては、医療機関や訪問看護師等と連携しながら、地域で孤立せず安定した生活が継続できるよう、担当者を中心に支援をした。</li> <li>・自宅への退院相談の際は、コロナ禍で本人の状態がわからない中で自宅への退院に不安を抱えているケースが多く、入院中の医療機関やケアマネジャー等と連携し、本人、家族の意向を確認しながら、安心して自宅に戻れるような体制づくりを支援した。</li> <li>・北沢地域6ヶ所あるあんしんすこやかセンター医療職主催の在宅療養多職種連携会議は、新型コロナウイルス感染の影響により開催できなかった代わりに、ユマニチュードの勉強会を職員間で実施した。</li> </ul>
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度当初に計画していた事業のうち、「まっぴら医療と福祉の連携交流会」や「寸劇形式の区民講座」など、従来の集合形式では開催できない内容もあった。代わりに、オンラインによる「まっぴら多職種事例検討会」や、「松原あんすこ通信」第14号を利用した地区連携医紹介など住民への周知を図った。</li> <li>・集合形式による事業を中止とする中、情報の孤立を心配する介護保険サービス事業者等の声を聴き、地区連携医と協議の結果、「新型コロナウイルス感染症対策下におけるまっぴら医療と福祉の連携アンケート」を実施した。</li> </ul>
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・退院調整では、在宅チームの窓口として必要な情報を的確に収集するため、医療機関との連携の仕方や相談の仕方を所内で共有し、実践した。</li> <li>・本人や家族が医師とのコミュニケーションを十分に測れていないと思われる場合等、本人、家族の許可を取ったうえで、医療連携シートを活用して医師に現状を伝え、受診が円滑にいくように支援した。</li> <li>・委託先居宅介護支援事業者等ケアマネジャーに対して、すこやか歯科健診はじめ各種口腔ケア事業の案内などを、資料提供とともに行った。ケアマネジャーからの問い合わせにも対応した。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計3回開催した。</li> <li>・北沢地域独自のシート等を使用し、保健福祉課の指導支援のもと、準備に時間をかけながら開催した。</li> <li>・地区内の主任ケアマネジャーにスーパーバイザーとしての出席を要請するなど、テーマに応じて多様な職種の協力を得て開催した。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1) 介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一体化した窓口にはなっていないものの、共通ののぼりを立て、連携して「福祉の相談窓口」であることを住民に周知し、松原地区住民にとって「あそこがあるから安心」と信頼される窓口を目指し、日常的な三者連携に取り組んだ。</li> <li>・窓口を往来し直接会うことが困難であった時期を含め、電話等で情報の共有を行った。特に、まちの変化、互いの機関への疑問や不満の声など、できるだけ個別具体的な情報も共有しようと三者で申し合わせ、苦情発生時には協働して対応した。</li> <li>・令和2年4月、「世田谷区保健医療福祉総合プラザ」開設時には、まちづくりセンターが主体となり、三者による視察を行った。</li> <li>・令和2年10月世田谷区認知症とともに生きる希望条例施行を機に、窓口対応等に活かせるよう、まちづくりセンター職員等も講座に参加した。</li> <li>・あんしんすこやかセンター内では、高齢者に留まらず幅広く住民からの相談をさくことができるために、職員の専門性向上及び専門領域の拡大を図った。7名の職員は、保健師、看護師、社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、保育士、主任介護支援専門員、介護支援専門員等、多様な福祉保健等の資格を有しており、各専門職団体に所属し、計画的な自己啓発に取り組んだ。更に、新たな領域拡大として公認心理師や消費生活専門相談員等の資格取得に取り組んだ。</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>・新任の委員を含め民生委員児童委員との接点を作りながら、あんしんすこやかセンターの事業案内等を行った。</li> <li>・世田谷区消費生活センター、世田谷区北沢地域社会福祉協議会、管内医療機関、管内福祉サービス事業者、障害福祉関係機関など、三者それぞれのネットワークを持ち寄り、「福祉の相談窓口」としてより幅広い相談に対応できるようになった。</li> </ul>
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・松原地区の地域活動の中心を担う「ふれあい松原」の「松原地区ぐるみ支えあう会」は、まちづくりセンターを事務局として、社会福祉協議会、あんしんすこやかセンターとともに運営し、地域活動の支援をした。</li> <li>・三者連携事業として、おとこ塾の運営支援を行い、コロナ禍において、新たに「おとこの太極拳」講座や「認知症サポーター養成講座」を行った。「おとこの太極拳」講座は好評により、令和3年度から自主グループとして立ち上げる予定となった。</li> <li>・三者連携事業としての「茶話や松原」は、協働先のうめとびあみ間棟の使用がコロナ禍でできなくなり、予定していた活動は中止となった。</li> <li>・三者連携会議では、「特殊詐欺被害の防止」や「8050問題」なども討議案件に上がり、松原地区の地区課題として三者で課題共有した。</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>【今年度の目標】 事業計画の達成に向けて法人のバックアップの体制を充実し、職員が適切な事務処理を行う。</p> <p>【取組予定】 ①あんしんすこやかセンターに管理責任者、副管理責任者、管理者・副管理者をサポートする中間管理職(リーダー)を設置する。毎月の法人全体管理者会議にて理事長以下各事業所の管理責任者が参加してあんしんすこやかセンターの運営状況を把握し、評価・助言を行う。また、あんしんすこやか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回開催し、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を図る。 ②昨年移行したクラウドシステムによる給付管理業務やコミュニケーションツールを活用し、事務処理の能率化を法人本部がバックアップする。</p>
	(2) 公正・中立性	<p>【今年度の目標】 公正・中立性のチェック方法を活用して利用者が選択しやすいように配慮する。</p> <p>【取組予定】 ①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ため、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く。 ②本人の意思・選択が難しい場合には、家族や代理人に上記同様の説明を行う。 ③事業所の選定プロセスに関して、各職員が記録に残すように所内で共有し、給付管理時等に利用事業所、委託事業所に関して極端な偏り等がないか確認する。</p>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<p>【今年度の目標】 個人情報・電子データの管理を行い情報漏洩の防止に努める。</p> <p>【取組予定】 ①個人情報に関わる書類は施錠できる棚で保管する。またパソコンにはパスワードを設定する。パソコンを使用する環境には民間会社のセキュリティシステムを導入するとともに、日常的に職員に対して相談時のプライバシー、守秘義務についての教育を徹底する。職員採用時には、在職中及び離職後も含めた個人情報保護を目的とした誓約書を取り交わしていく。当会では「個人情報保護方針」を策定し、利用者や家族に周知している。また、「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る。 ②個人情報保護に関する知識は、事業所の代表が外部研修を受講し、事業所で伝播研修を行うことで共有する。なお、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言等でテレワークを導入する際には、テレワーク規程に則り個人情報を管理することとする。</p>
	(4) 接遇・苦情対応	<p>【今年度の目標】 接遇マニュアルを職員全員で確認し適切な接遇に努める。 苦情マニュアルを職員全員で確認し苦情対応に努める。</p> <p>【取組予定】 ①昨年整備したあんしんすこやかセンター用の接遇マニュアルに則り、適切な接遇に努める。 ②利用者から苦情を処理するために講じる措置の概要をあんしんすこやかセンターの相談受付窓口に掲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、対応経過を共有するとともに記録に残す。</p>
	(5) 安全管理	<p>【今年度の目標】 災害時対応マニュアル・緊急時対応マニュアルを職員全員で確認し非常時に備える。 感染症対策マニュアルを職員全員で確認して適切な対応を行う。 職員の健康管理に努める。</p> <p>【取組予定】 ①災害時マニュアルを年1回更新し事業所内で災害時のあんしんすこやかセンターの出勤工程を確認し、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。 ②緊急対応マニュアルに基づき迅速に対応できるように、所内周知を徹底する。 ③新型コロナウイルス感染症対策を加えた感染症予防及びまん延防止マニュアルに基づき、事業所内の衛生管理に努めるとともに、必要に応じて対応マニュアルや方針を更新する。 ④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及び医療職が管理し、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て面接を行い必要時には受診を行い状況を確認する。 ⑤北沢地域あんしんすこやかセンター医療職で協力し、感染症対応と災害時のあんしんすこやかセンター医療職の役割・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>
	(6) 職員体制	<p>【今年度の目標】 法人内資格者の育成や余裕を持った職員配置の体制に取組む。 計画的に人材育成に努め、管理者や副管理者の人材育成にも取組む。 現場の教育やフォローを行うとともに管理者のフォローにも努めていく。</p> <p>【取組予定】 ①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。 ②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。 ③法人は管理者会議を月1回開催してあんしんすこやかセンターの状況を把握し管理者へのフォローに努める。 ④北沢地域あんしんすこやかセンター合同で、管理者会議を年に6回開催して地域の人材定着に取り組む。</p>

昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	<p>法人があんしんすこやかセンターの運営状況を把握するための取組:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンターに管理責任者及び管理者をサポートする中間管理職(リーダー)を配置した。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・助言を行った。また、地域包括支援センターと他事業所の中間管理職(リーダー)、管理責任者が参加するリーダー会議を月1回開催しており、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。リーダー会議は新型コロナウイルス感染症拡大をうけて、オンラインで実施した。</li> <li>・事業計画作成にあたっての法人の関与について: <ul style="list-style-type: none"> <li>・上記管理者会議において、事業計画作成の方針や役割分担の協議を行った。</li> </ul> </li> </ul>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給付管理やケアマネジメント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法人共通のシステムへの移行にあたり、システム担当者との調整、説明会、導入支援、導入後のフォローアップを行った。</li> </ul>
公正・中立性に配慮した対応	<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の選択に従った。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、地域の介護保険サービス事業者のサービス内容・特徴・空き状況等の情報収集に努め、サービス種別ごとにファイリングを行った。適宜利用者にはそのファイルを閲覧できるようにして、本人の意思・選択が難しい場合には、家族や代理人に同様の説明を行った。</li> </ul>
公正・中立性のチェック方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常業務の監督の延長線上として管理者による点検だけでなく、指定居宅介護支援事業者の事業所減算集中シートを原案に地域包括支援センターとして公正中立性を担保するために確認が必要な項目をリスト化した。</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定期的な点検をするための仕組みを整えた。</li> </ul>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。また、コロナ禍においてテレワークを行う場合のための持ち出し用PCを購入、個人情報の取り扱いについて法人で規程を作成し、地域包括支援センターの職員に共有した。</li> </ul>
接遇向上のための取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域包括支援センターにおける接遇マニュアルを作成し事業所内で共有した。</li> </ul>
苦情に対する再発防止策	<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について、新しく配置された職員へ教育した。苦情を受け付けた場合は、事実確認を行い、法人及び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。</li> <li>・事業改善に活かすために、所内で苦情内容及び対応経過を共有し記録するほか、法人の管理者会議で改善計画を協議した。</li> </ul>
災害時対応の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時マニュアルの見直し確認を行った。事業所内で災害時のあんしんすこやかセンターの出動工程を確認し、非常時のイメージトレーニングを行った。最新情報を踏まえ、災害時用の備蓄品リストを更新し、必要な物資の整備を行った。</li> </ul>
緊急時対応の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域包括支援センター独自の緊急時対応マニュアルの作成を行い、事業所内で共有した。</li> </ul>
感染症対策の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人で作成している感染症予防及びまん延防止マニュアルに、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書き加え、マニュアルの更新を図った。</li> </ul>
職員の健康管理の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症マニュアルに基づき、職員は年1回以上の健康診断を行った。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て、必要な職員には個別で生活指導を行った。</li> <li>・普段の業務における職員の心身の状況についても管理者が把握し、必要な職員とは面談を行い受診を勧めるようにした。また、社会的PCR検査を行い、職員の新型コロナウイルス感染予防に努めた。</li> </ul>
欠員補充の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・欠員は発生しなかったが、計画通り充足するように他事業者の職員の資格取得支援を行った。法人採用ページ等で採用情報の発信をして、欠員補充の必要時に備えた。</li> </ul>
人材育成の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝のミーティングや『松沢あんすこ会議』を月に1回開催して、所内における情報共有を図った。法人全体研修では、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のための研修会を開催した。</li> <li>・施設職員が主体的に認知症をテーマに症状やケアについて学び、グループワークを通じて適切な支援について、あらためて考える機会となった。職場内コミュニケーションについて考える機会になった。</li> </ul>
人材定着の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、研修参加を促した。</li> </ul>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(1) 総合相談	<p>【目標】 高齢者の様々な相談について、ワンストップサービスを心掛け、適切な機関や制度、サービスに繋げて、延べ相談対応件数(予防給付分含む)月500件を目標とし、継続的な支援を行う。</p> <p>【取組予定】 ・来所による相談件数が他の相談対応方法よりも少ない現状があるため、民生委員、町会自治会、商店会への挨拶、PRやチラシ設置・配布等による福祉の相談窓口対応についての周知を強化し、年1000件を目標に来所相談件数の増加を目指す。 ・「青空相談会」と称して町会・自治会・民生委員と連携して町会自治会のイベント等に出向き、アウトリーチの実践に取組み、福祉・介護・健康づくりの相談コーナーを設けて「介護予防」をテーマに『いきいき講座』を年1回以上実施する。 ・多問題家族の相談事例が増えているため、実態把握・モニタリングによる関係づくり等の相談対応を実践を積んだ3職種で協働する。また、困難時は担当ケアマネジャーと同行し主任ケアマネジャー・保健福祉課等の専門機関と連携して対応する。 ・コロナ禍の経験をもとに、訪問時は感染予防グッズを必携し訪問前後に使用する。来所相談時は相談前後にカウンター机・椅子・文房具の消毒を行い、感染予防カーテン越しで面談を実施する。職員各自の感染予防に努め徹底する。併せて相談者とその家族、区民への感染予防啓発を行う。</p>
2総合相談支援	(2) 地域包括支援ネットワーク構築	<p>【今年度の目標】 関係機関との関係づくりを深め、高齢者支援に繋げていく。</p> <p>【取組予定】 ・町会、自治会の交流会やイベントに参加して関係づくりを深める。また、交流会に参加している障害者施設、保育園等の関係機関と情報共有を行い地域包括支援ネットワークに取組む。 ・松沢児童館の交流会に参加して地域の社会資源の把握を行い、地域包括支援ネットワークづくりに取組む。 ・社会福祉協議会運営委員会に参加して地域の社会資源を把握する。また、コロナ禍でも活動している社会福祉協議会の行事に出向き、地域包括ネットワークづくりに取組む。 ・健康づくり課、北沢地域障害者支援相談センター、商店街と協働して、『こころの健康づくり』をテーマに講座を年1回開催する。 ・北沢地域障害者支援相談センターと協働して、まちづくりセンター・社会福祉協議会・町会・民生委員・ケアマネジャー等を対象に、地域包括ケア会議『精神疾患に関する勉強会』を年1回実施し、関係者で理解を深めて地区包括ネットワークづくりに取組む。</p>
	(3) 実態把握	<p>【今年度の目標】 コロナ禍ではあるが、個々の高齢者に応じた実態把握を年880件以上を目標に行う。</p> <p>【取組予定】 ・コロナ禍により家族が自宅で過ごす時間が増えて多問題家族の相談が増加している。3職種の専門性を活かしたチームアプローチを行い、保健福祉課・健康づくり課等のアウトリーチを受けながら対応する。 ・コロナ禍でも活動しているサロンや高齢者クラブ等に出向き、参加者と交流を通して地域と繋がりを持たない高齢者の状況を確認して適切な支援に繋げる。 ・コロナ禍で訪問を拒否している場合は、実態把握アンケート等を作成して電話・文書等で状況の確認を行い必要な支援へ繋げる。 ・昨年オンラインによる自主グループ「お話し会」を立ち上げたため、ネットワークを活用した実態把握の取組を行う。 ・すこやか歯科健診の依頼時に口腔ケアチェックシートを活用して口腔・嚥下機能状態を含めた実態把握を行う。</p>
	(4) PR	<p>【今年度の目標】 区民に福祉の相談窓口を広く周知していく。</p> <p>【取組予定】 ・町会、自治会、病院、薬局、銀行、信用金庫、理美容等へ広報紙を年4回発行してあんしんすこやかセンターのPRを行う。 ・コロナ禍の中でも活動しているサロンや高齢者クラブ等に毎月参加して交流を図り、あんしんすこやかセンターのPRを行う。 ・町会・自治会の交流会やイベントに参加して交流を図り、あんしんすこやかセンターのPRを行う。 ・集合住宅住民向けに『福祉の相談窓口の活用方法や介護保険の利用方法等について』の説明会を行い、あんしんすこやかセンターのPRを行う。 ・リスト訪問時に、松沢独自で作成したあんしんすこやかセンターのパンフレットを渡して身近な相談窓口のPRを行う。</p>
3権利擁護事業	(1) 虐待	<p>【今年度の目標】 虐待に関する法令や制度、対応について職員の知識を高め、虐待の早期発見・対応に努める。</p> <p>【取組予定】 ・社会福祉士を中心に民生委員・主任ケアマネジャー、ケアマネジャー・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・保健福祉課等で地域包括ケア会議『高齢者虐待防止勉強会』を年2回開催して知識や情報の習得に努める。 ・虐待相談時は、速やかに実態把握を行い、保健福祉課や関係機関と連携して対応する。 ・所内のミーティングで虐待の事例検討会を行い、職員間の共通認識を図る。また、虐待の疑いや虐待の発展する可能性がある場合は、保健福祉課等に相談して予防的な支援を検討する。 ・区民や民生委員等から情報が得られるように日頃から関係づくりに努め、虐待を早期に防ぐ。 ・はつつつ介護予防講座や活動しているサロン・高齢者クラブ等に出向き、虐待のパンフレット等を活用して普及啓発に努める。 ・経験の少ない職員は、各種研修や地域の勉強会等に参加して経験を積み重ねて実践に取組む。</p>
(2) 成年後見	<p>【今年度の目標】 職員が成年後見制度に関する理解・認識を深めてスキルアップを図る。 成年後見制度の普及啓発を行い、判断能力が不十分で独力で契約や金銭管理等ができない方へ早期に適切な支援ができるように取組む。</p> <p>【取組予定】 ・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で『成年後見制度』身元保証について』の勉強会を年に2回実施してスキル向上に努める。 ・単独いきいき講座『第2弾 家族信託』を年1回開催して普及啓発を行う(感染症対策の為定員は20名以下とする)。 ・リスト訪問、サロン、見守り対象者等との関わりの中で判断能力が低下した高齢者に対して、成年後見センターと連携して成年後見制度等の適切な支援に繋げる。</p>	
(3) 消費者被害	<p>【今年度の目標】 高齢者自身の自衛意識を高め、『特殊詐欺』『悪徳商法』等に関する知識を深める場を作り消費者被害を防ぐ。</p> <p>【取組予定】 ・消費者被害を未然に防ぐために、日頃から消費生活課や消費生活センター、地域生活安全課等と情報共有を行う。また、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適切な支援を行っていく。 ・昨年コロナ禍で受講できなかった『消費者被害』に関する研修を年1回以上受講し、職員全体のスキルアップを図る。仮に感染予防対策等諸事情により研修が受講できなかった場合は、『悪徳商法』に関する所内や法人研修を年1回以上行う。 ・リスト訪問や総合相談受付・いきいき講座等の開催時等に、消費者センターや警察等の普及啓発グッズを配布活用し普及啓発を行う。 ・消費者被害防止や本人の行なった意思決定の実行の為の手段でもある『公正証書作成』『公証人役場の業務』等について、公証人役場と協働して『いきいき講座』を年1回以上開催する。 ・消費者センターや警察等と協働して、消費者被害を未然に防ぐための『いきいき講座』を年1回以上開催する。 ・総合相談やリスト訪問等で消費者被害を疑われる事例が発見された際は、消費生活センターや警察・保健福祉課等と連携し、被害回復と被害再燃を防ぐ事ができるように必要な支援を行う。</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>・支援を必要とされる方の主訴を明確化して適切な相談機関・サービス等に繋ぎ、毎朝のミーティング時に所内で共有した。また、困難と思われるケースにおいては、相談内容に応じて社会福祉士・主任ケアマネジャー・医療職でチームとなり支援の方向性を検討した。</li> <li>・高齢者に限らず相談援助のスキル向上や総合相談窓口の質の向上のための研修をうけて事業所内で共有して実践した。</li> <li>・緊急時マニュアルを更新して新型コロナウイルス感染症対策を行い訪問を行った。</li> </ul>
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民からの複合家族・多問題家族の相談においては、社会福祉士・主任ケアマネジャー・医療職がチームとなり保健福祉課・健康づくり課等からのアウトリーチを受けながら、地域や関係機関と連携して継続的な総合相談を延べ5384件、相談拡充を延べ32件行った。</li> <li>・コロナ禍でも活動を続けているサロンや民生児童委員・町会・自治会の会議に向き、支援の必要な高齢者の早期発見・対応に努めた。</li> <li>・指定居宅介護支援事業所へ訪問してコロナ禍の事業所対応等を確認し、支援が必要な方の対応について情報共有を行った。</li> <li>・75歳以上のひとり暮らし・高齢世帯へ電話で状況確認を行い、あんしんすこやかセンターへの役割について周知して必要な方においては相談対応を行った。</li> </ul>
継続的な支援を行った事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・もの盗られ妄想のある高齢者の相談を受けて、アセスメントを行い認知症初期集中支援チーム事業に繋いだ。介護保険サービス等に繋げることが難しかったため、地域ケア会議Bを開催した。管理会社・民生児童委員・社会福祉協議会等も加わり、地域での見守りを強化していくことができた。また、今年度においては集合住宅の住民対象に『福祉の相談窓口』の周知を社会福祉協議会・民生児童委員等と協働して行う予定である。</li> </ul>
3職種のチーム対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職種の特徴を活かし役割を明確化し社会福祉士・主任ケアマネジャー・医療職でチームとなり必要な支援を行った（医療依存度が高い方については医療職と同行した。生活の立て直し等、権利擁護関連とサービス調整においては社会福祉士と主任ケアマネジャーと同行訪問して対応を行った）。また、月1回の『松沢あんすこ会議』で事例検討会を行い職員間で共有した。</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>・社会福祉協議会運営委員会に参加して、コロナ禍でも活動している地域の社会資源の把握を行い情報共有を行った。</li> <li>・コロナ禍でも活動している自治会の交流会に参加して、コロナ禍における自治会活動や障害者施設の対応、あんしんすこやかセンターの活動等について情報共有を行った。</li> <li>・コロナ禍で社会交流が少なくなっている高齢者を対象に、社会福祉協議会地区担当の協力の下、『いきいき講座 ZOOMでつながろう』をテーマにパソコン教室を5回開催して地域包括支援ネットワークづくりを行った。</li> <li>・北沢地域障害者支援相談センターと協働して、まちづくりセンター・社会福祉協議会・民生児童委員・保健福祉課と『精神疾患の理解』をテーマに勉強会を2回開催した。</li> <li>・毎年行っている健康づくり課・北沢地域障害者支援相談センター協働による『こころの健康づくり』は、コロナ禍のため中止した。</li> <li>・毎年行っている松沢児童館との交流会は、コロナ禍のため中止した。</li> </ul>
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスト訪問者へ手紙で訪問の周知を行ったが、コロナ禍で訪問を拒否する高齢者が多かったため、電話での実態把握を行った。訪問の理解が取れた方に対しては、アセスメントを行い必要に応じた支援を行った。</li> <li>・1回目の緊急事態宣言時は、75歳以上のひとり暮らし・高齢世帯を対象に、電話で実態把握を行った。支援が必要と思われる場合は、訪問の確認をとり感染対策を講じた上で実態把握を行った。</li> <li>・2度目の緊急事態宣言時に、75歳以上のひとり暮らし・高齢世帯を対象に、まちづくりセンター・社会福祉協議会と協力して、『お見舞いの手紙』をポストに投函して、福祉の相談窓口の周知を行い、連絡があった方へ訪問の確認をとり実態把握を行った。</li> <li>・コロナ禍で外出を控えている高齢者を対象に、オンラインによる自主グループ『お話し会』を立ち上げ、ネットワークを活用して実態把握を行った。</li> <li>・業務時間外は、転送による24時間の連絡体制をとり、緊急対応の際は、管理者に報告して時間外での訪問による実態把握を行った。</li> <li>・コロナ禍により高齢者クラブ総会やサロンが中止となり、前年度より実態把握件数が少なく、緊急対応・実態把握・モニタリング含め1124件行った。</li> </ul>
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で町会・自治会の回覧板自粛期間中は、町会・自治会掲示板に広報紙の掲示を依頼して、あんしんすこやかセンターの住民周知に努めた。また、地区の病院・クリニック・歯科医院・薬局等に出向き相談窓口の周知を行った。</li> <li>・コロナ禍でも活動しているサロンには、感染対策に講じた上で参加して、地域住民との交流を図り介護予防周知を行った。</li> <li>・1度目の緊急事態宣言時に、75歳以上のひとり暮らし・高齢世帯を対象に、電話であんしんすこやかセンターのPRを行った。</li> <li>・2度目の緊急事態宣言時に、75歳以上のひとり暮らし・高齢世帯を対象に、まちづくりセンター・社会福祉協議会と協力して、『お見舞いの手紙』をポストに投函して、福祉の相談窓口の周知を行った。</li> </ul>
虐待に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都で実施される『区市町村職員等高齢者権利擁護研修』や世田谷区で実施される『高齢者虐待対応研修』に参加して職員のスキルアップを図り、早期対応ができるように知識を深めた。</li> </ul>
虐待に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会福祉士を中心に民生児童委員・まちづくりセンター・社会福祉協議会・保健福祉課で地域包括ケア会議『高齢者虐待防止勉強会』を感染対策を講じた上で年2回開催して知識や情報の習得に努めた。</li> </ul>
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待に発展しそうなケースは、速やかに実態把握を行い、保健福祉課に報告して虐待シートを提出して虐待会議にて関係機関と連携して対応した。</li> </ul>
虐待に関する所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月1回の『松沢あんすこ会議』で虐待の事例検討会を行い、職員間の共通認識を図った。虐待の疑いや虐待の発展する可能性がある場合は、保健福祉課等に相談して予防的な支援を検討した。</li> </ul>
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・世田谷区成年後見センター主催の研修に社会福祉士が参加して、研修内容を所内で共有しスキルアップを図った。</li> <li>・北沢地域社会福祉士合同いきいき講座はコロナのため中止したが、生活困窮者自立相談支援センターによる『ぶらっとホーム世田谷の業務内容』をオンラインで開催して職員の能力向上に取り組んだ。</li> </ul>
成年後見に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民を対象に『家族信託』をテーマに、松沢地区単独いきいき講座を2回開催して成年後見に関する普及啓発を行った（新型コロナウイルス感染症対策として定員を15名とし人数制限を行った。2回の開催で合計30名が参加した）。</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>・リスト訪問者や見守り対象者へあんしん事業の情報提供を行い、6件の高齢者を成年後見センターに繋いだ。</li> <li>・引き続き、見守り対象者は3ヶ月に1回訪問し重篤化しないように支援している。</li> </ul>
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍の影響を受けて研修を受講することはできなかったが、知識スキルの向上を目的とし、関係書籍を購入して所内で世田谷区内における特殊詐欺件数推移等を情報共有した。</li> </ul>
消費者被害に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスト訪問時や総合相談受付・はつらつ介護予防講座・いきいき講座等の開催時、コロナ禍でも活動しているサロンに参加して、消費生活センターや警察等の普及啓発グッズを配布活用し普及啓発を行った。</li> <li>・ひとり暮らしや高齢世帯対象に、自動通話録音機を22台貸し出して、特殊詐欺の防止に努めた。（令和元年～令和3年3月の終了までに64台の自動通話録音機の設置を行った）。</li> </ul>
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・頻りにリフォーム詐欺の被害にあわれている高齢者宅に訪問して業者の訪問を確認した。本人・親族と相談の上で警察と連携を図り、未然に防ぐ事ができた。また、本人の意思により金銭返還請求や被害届は提出せず、警察作成の大型ステッカーを扉に貼り対応した。引き続きモニタリングを行い状況確認を行っている。</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>【今年度の目標】                      ケアマネジャーのニーズを把握しケアマネジャー支援に取組む。また、社会資源の把握や情報共有を行う。</p> <p>【取組予定】                      ・ケアマネジャー・利用者等からの相談が気兼ねなく日常的に行えるような関係づくりを作る。またケアマネジャーの事例検討会等の研修や会議の際には、情報収集を行いニーズ把握を積み重ねていく。                      ・松沢地区主任ケアマネジャー連絡会や北沢地域ケアマネスキル向上委員会と協働して令和3年度報酬改定等の制度に対するケアマネジャーの理解と適正な運用を図れるように研修会を年1回開催する。                      ・松沢地区主任ケアマネジャー連絡会等で、社会資源を盛り込んだケアマネジメントへの支援のために、地区内及び近隣他地区の社会資源や医療・福祉関連機関等で地域包括ケア会議「各種サービスの情報提供と意見交換会」を年1回開催する。                      ・北沢地域のあんしんすこやかセンターと協働して、松沢地区主任ケアマネジャー連絡会で個別ケアマネジメント力向上のための地域包括ケア会議を年1回、梅松ケア会議で年1回の事例検討会を開催する。                      ・北沢地域ケアマネスキル向上委員会や世田谷ケアマネジャー連絡会の参加と後方支援を行い、各会の主任ケアマネジャーと連携して、北沢地域及び世田谷区のケアマネジャーの現状把握等と地区課題の解決に取組む。                      ・コロナ禍のため、オンライン会議で接触機会を減らし感染予防対応を行う。また、集会形式の際は、マスク着用、換気や社会的距離の確保、開催前後の消毒により感染予防対策を実施する。同時に個々のケアマネジャーへ感染予防の啓発や災害への備えについての啓発も併せて実施し継続する。</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】                      職員が自立支援・介護予防の視点を理解して介護予防ケアマネジメントを行う。また、インフォーマルサービスや社会参加に繋げセルフマネジメントの意識向上に取り組む。                      所内で目的等を共有しながら計画的に地域ケア会議Aを年3回以上開催して個別ケース課題・地域課題の解決に取組む。                      再委託への支援状況を確認して新たなインフォーマルサービス等の情報を提供していく。</p> <p>【取組予定】                      ・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（専門職訪問指導、介護予防筋力アップ教室、支えあいサービス等）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る。                      ・総合的な評価が必要と思われる方については地域ケア会議Aを開催して、専門職等の意見を参考にセルフマネジメントを認識してもらい、モニタリングで評価しながら対応する。                      ・本人・家族・町会・自治会・民生委員・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等と地域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組む。                      ・再委託ケアマネジメントの質向上のため、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を行う。サービス担当者会議への出席だけでなく、必要時には同行訪問による相談を通じ、主体的に必要な支援を行う。</p>
	(2) 一般介護予防事業	<p>【今年度の目標】                      区民が自主的に介護予防に取組むことができるように、フレイル予防の普及啓発に努め、介護予防の対象者を把握し一般介護予防事業に繋げる。</p> <p>【取組予定】                      ・『せたがや健康長寿ガイドブック』や『介護予防手帳』等をリスト訪問時やはつらつ介護予防講座・いきいき講座、その他コロナ禍でも活動しているイベント・自主グループ・サロン等へ出向き普及啓発に取組む。また、あんすこ広報紙発行月には町会・自治会内での回覧版に供して、フレイル予防の普及啓発に取り組む。                      ・窓口来所相談や、実態把握訪問・リスト訪問対象者・高齢者クラブ・はつらつ介護予防講座等の参加者に基本チェックリストを活用して介護予防の対象者把握に努める。                      ・コロナ禍でも活動している体自主グループに参加して、体力測定・評価等を行う。                      ・コロナ禍でも活動している自主グループやサロン、高齢者クラブ等の交流会に毎月参加して活動状況を把握し、後方支援による住民主体の活動への支援を行う。</p>
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【今年度の目標】                      認知症専門相談員を中心に、認知症になってからも住み慣れた地域で安心して暮らせるように、もの忘れ相談に応じ、認知症当事者・家族の早期対応・早期支援を行う。                      認知症に関する視点を意識して地区のネットワークづくりに努めていく。                      認知症の正しい知識の普及啓発に取り組む。</p> <p>【取組予定】                      ・認知症初期集中支援チーム事業を年5事例以上実施して適切な支援に繋げる。                      ・地区型もの忘れチェック相談会を年1回3事例開催して早期対応・早期支援を行う。                      ・支援拒否のある認知症当事者に対して適切な支援へつなげられるように、医師による専門相談事業を年1回以上実施する。                      ・中学生・大学生・サービス公社・郵便局・商店街等を対象に世田谷版認知症サポーター養成講座を年5回以上開催して認知症を支える人を増やし、地区の対応力を高めていく。また、コロナ禍のため、オンライン講座も検討していく。                      ・松沢介護者のつどいを年4回開催して、介護者が気軽に思いを語ることができる場を提供していく。また参加介護者を2名以上増員する。                      ・コロナ禍でも活動しているサロン・高齢者クラブ・認知症カフェや北沢地域家族会・松沢介護者のつどい等で世田谷区認知症とともに生きる希望条例のパンフレットを配布して、認知症の正しい知識の普及啓発に努める。</p>
7 あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>【今年度の目標】                      社会的に孤立している見守りフォローリストの対象者を職員が共通の視点で把握して災害時・緊急時の対応に備える。</p> <p>【取組予定】                      ・ひとり暮らし・高齢者のみ世帯で、もの忘れや身体障害等を有し、介護保険サービスや社会交流に繋がらない見守りが必要な方に対して、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できる方、あんしんすこやかセンター職員による見守りが必要な方を見守りコーディネーターが選定し対応していく。                      ・毎月のあんすこ会議で見守りフォローリストの確認・更新を行い、所内で見守り支援に取組む。                      ・コロナ禍において、ボランティアによる訪問を希望している対象者とボランティア双方が安心して対応できるように、感染症対策に十分配慮した環境の提供（対象者へのマスク提供、装着の促し）に努める。また、年1回見守りボランティア交流会を開催して引き続き意見交換を行う。                      ・社会福祉協議会及び地区サポーターと連携して年2名以上の見守りボランティア増員を図る。                      ・社会福祉協議会・民生委員等と協働して集合団地の住民を対象に、地域包括ケア会議「見守りネットワーク作りの交流会」を年1回以上開催する。</p>



昨年度の取組実績	
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	・北沢地域ケアマネスキル向上委員会や世田谷ケアマネジャー連絡会・梅松会議等の参加と後方支援を行い、各会の主任ケアマネジャーと連携して、北沢地域及び世田谷区のケアマネジャーの現状把握の取組をオンライン会議にて行った。
ケアマネジャー支援の取組	・日頃から地域のケアマネジャーと良好な関係づくりに努め、日常的に個別相談を行いケアマネジャー支援の取組に努めた。 ・松沢地区主任ケアマネジャー連絡会及び北沢地域ケアマネスキル向上委員会、梅松会議等にて、地域のケアマネジャー等のケアマネジメント支援をオンラインにて年8回開催した。
社会資源の把握・情報提供の状況	・地区で活動するケアマネジャーに向けて事務連絡会をオンラインにて年1回開催して、福祉サービスや社会資源情報の提供を行った。
介護予防ケアマネジメントをするにあたり心掛けたこと	・基本チェックリスト該当者に対して、フローチャートを基にアセスメントを行い、対象者のニーズを明確化して必要な支援に繋げた。 ・定期的なモニタリングで評価して再アセスメントを行うことを心掛けたが、モニタリング記録が十分行えず所内の共有ができなかった。
地域ケア会議Aの実施状況	・地域ケア会議Aを年1回開催して、地域で自立した生活を送るための社会資源を把握した。 ・本人のニーズを明確化して、必要な介護予防事業に繋げることができたため、今年度も引き続きモニタリングを行い評価している。
再委託先への支援状況	・要介護から要支援になった後もケアマネジメント支援が必要な方や、夫婦でどちらかが要介護の場合には、指定居宅介護支援事業所と連携して毎月のモニタリング状況を共有した。また、支援困難時は再アセスメントを行い連携して対応した。
フレイル予防の普及啓発の取組	・コロナ禍により、出張型の介護予防講座や福祉相談は実施を見合わせた。リスト訪問者・はつらつ介護予防講座参加者・いきいき講座参加者・コロナ禍でも活動を続けているサロンや自主グループに出向き、『介護予防手帳』を活用して、フレイル予防の普及啓発に努めた。また、広報紙を通じて、コロナ禍でも屋内で取り組めるストレッチ体操の普及啓発に努めた。
介護予防の対象者把握の取組状況	・窓口来所相談や、実態把握訪問・リスト訪問者・はつらつ介護予防講座等の参加者に基本チェックリストを活用して介護予防の対象者把握に努めた。 ・せたがや健康長寿ガイドブックを配布・活用して、新規相談者・はつらつ介護予防講座で207件の基本チェックリストを行った。 ・訪問を拒否しているリスト訪問者には質問票にて実態把握を行い、介護予防筋力アップ教室・専門職訪問指導・支えあいサービス等の案内を行い、個別課題の解決に努めた。
住民主体の活動への支援状況	・コロナ禍でも活動している自主グループやサロン等に参加して活動状況を把握し、後方支援による住民主体の活動への支援を行った。 ・リスト訪問者・はつらつ介護予防講座修了者には、基本チェックリストを実施した上で、該当者に対してフレイル予防のための体操自主グループへの参加勧奨・住民主体活動への後方支援を行い、延べ131件の地域づくり活動支援を実施した。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	・支援拒否の方においては、初期集中支援チーム事業に繋ぎ、5名の高齢者の方を適切な支援へ繋げることができた。また、本人の意思を尊重しつつ、関係機関とも連携して、地道に対象者との関係づくりに努めた。 ・ご自身で『もの忘れ』を自覚しており将来を心配している高齢者に対しては、地区型・もの忘れチェック相談会を案内し、3組の方に対して認知症専門医の助言を基に支援を行った。 ・医師による専門相談事業の利用を検討したが、早期に対応しなればいけないため、専門医の訪問診療を利用して必要な支援に繋いだ。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	・認知症による徘徊で自宅に戻れない高齢者に対して、社会福祉協議会による『徘徊ネットワーク』に登録して、認知症ケア推進のための地区のネットワークを活用した。 ・コロナ禍の中松沢地区介護者のつどいを年2回開催した。そのうち1回は、新型コロナウイルス感染予防対策の観点から、オンラインにて対応した。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	・コロナ禍のため、感染対策を講じた上で、世田谷サービス公社対象に、北沢地域あんしんすこやかセンター認知症専門相談員が中心となり、認知症サポート養成講座を1回、地域でのボランティア活動を基盤とした団体を対象に1回、大学生・大学院生を対象に1回開催して認知症ケアバスを活用しつつ、認知症の正しい知識の普及啓発に努めた。また、大学生・大学院生においては、社会福祉協議会・地区の主任ケアマネジャーと協働してオンラインにて普及啓発を行った。 ・北沢地域あんしんすこやかセンター医療職と、認知症在宅生活サポートセンター・保健福祉課の職員で、区民やケアマネジャーに認知症の対応を周知できるように、認知症の対応方法の一つでもある『ユマニチュード』の勉強会を年1回開催した。
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	・社会的孤立等の高齢者を実態把握を行いアセスメントをした上で見守りフォローリストに登録した。 ・コロナ禍でボランティアによるモニタリングが困難だったため、あんしんすこやかセンター職員が電話でモニタリングを行い、見守り対象者の把握に努めた。 ・見守りボランティアを1名増員したことをうけて、見守りボランティア交流会を年1回開催して情報共有を行った。 ・見守り対象者へ高齢者安心コールの登録を案内した。支援が必要と思われる高齢者に対しては、訪問して実態把握を行い適切な支援に繋げた。 ・本人・親族の他、民生児童委員・区民等の相談やリスト訪問時を通して、新たに見守りが適切と思われる高齢者を発見して、訪問や電話等により実態把握を行い、見守りフォローリストに登録してモニタリングを行った。また、職場内ミーティングを通して、アセスメントを深めて対応を強化した。
見守りフォローリストの管理状況	・見守りコーディネーターを中心に、月1回の『松沢あんすこ会議』でリストの更新等の情報共有を行った。 ・見守りフォローリスト者を共有データと書面で保管して災害時に備えた対応を行った。

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>【今年度の目標】 在宅療養相談窓口の更なる周知を行い『地域包括ケアシステム』の実現に向けて取組む。 多職種間で連携を強化して『地域包括ケアシステム』の実現に向けて取組む。 医療講座や多職種による事例検討会を行うことで、介護職の医療関連の知識の向上や医療職との連携強化を図る。</p> <p>【取組予定】 ・コロナ禍でも活動しているサロンや高齢者クラブ等に参加してACPの普及啓発に努める。 ・すこやか歯科健診時に口腔ケアチェックシートを活用して口腔内の状況を把握し、認知機能が低下した場合も速やかに専門医が把握できるように対応する。 ・広報紙を発行した月に、医師・薬局・歯科医師へ在宅療養相談窓口の状況を伝えながら日常的に相談しやすい関係づくりを図る。 ・区民を対象に『自分らしく生きるために。住み慣れた地域で安心して暮らしていくために。(ACP)人生会議について考えよう。』をテーマに年1回講座を開催する。 ・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で、『医師・看護師・ケアマネジャー等との交流会』を年2回開催する。 ・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・薬剤師等による医療講座を2回開催する。 ・地区連携医が毎月行う地区連携医事業にて、事例を用いてケアマネジャー・介護保険サービス事業所等へ介護職向け医療講座を年2回開催する。また、引き続き医療連携シートや口腔ケアチェックシートを周知して活用状況を確認する。 ・在宅療養相談窓口における困難ケースを用いて、多職種連携会議を年2回開催する。 ・北沢地域6か所のあんしんすこやかセンター医療職主催により、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。</p>
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>【今年度の目標】 地域ケア会議Bを年3回以上開催して、主任ケアマネジャーへの参加を促し、個別事例の検討・解決、ケアマネジメントの向上、支援ネットワークの構築に努め、地区・地域課題を把握・分析して効果的に実施する。</p> <p>【取組予定】 ・毎月開催している『松沢あんすこ会議』で、地域ケア会議Bの目的にあったケースを選定して担当職員を中心に行う。 ・区民やケアマネジャー等からの相談を所内で共有して、地域ケア会議Bの対象者を抽出し、支援者との連携、課題の抽出を行い取組む。 ・地域ケア会議Bの開催3ヶ月後に、取組状況の評価を行う。残された地域課題解決においては、保健福祉課と協働して取組む。</p> <p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業（1）介護予防ケアマネジメントに記載してください。</p>
10地域包括ケアの地区展開（福祉の相談窓口）	(1)身近な地区における相談支援の充実  (2)参加と協働による地域づくりの推進	<p>【今年度の目標】 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支援の充実に努める。</p> <p>【取組予定】 ・インテーク時の必要性に応じて実態把握を行い、適切な支援が受けられるように、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へ情報提供を行う。 ・高齢者以外の相談に対しても適切な支援に繋げられるように、3職種以外に精神保健福祉士を配置している。引き続き各種研修等へ参加してスキルアップを図り、多様な相談にも対応できる体制を作る。</p> <p>【今年度の目標】 孤立対策として立ち上げた多世代の居場所作り『おしゃべりカフェ』の再開を三者連携会議にて協議して実現に向けて取組む。 災害時に向けた地域づくりの推進に努める。 ・毎月1回開催している三者連携会議に3職種で参加して地区課題を共有し、まちづくりセンター、社会福祉協議会地区担当、北沢地域障害者支援相談センターや保健福祉課で課題に向けた新たな取り組みを実施する。 ・毎月1回開催している社会福祉協議会運営委員会、中学校避難所運営委員会等に参加し地域づくりの推進に努める。 ・年4回開催している防災塾に参加し災害時への対応を共有する。 ・町会、自治会毎で行っている避難訓練（安否確認）に参加して災害時の対応を共有する。</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>・日頃から医療や介護に必要な地域住民や関係機関へ在宅療養における相談窓口周知を行い、在宅療養のための各種サービスの調整や入退院や転院における情報提供を行うことを心掛けて対応した。また、区民向けに住み慣れた地域で安心して生活出来るように、『医療保険・介護保険のしくみ』をテーマに、地区連携医・ケアマネジャーと協働してオンラインにて年1回開催した。</li> <li>・コロナ禍の影響で9月以降の在宅療養相談人数が増加して延べ266件の相談対応を行った。</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・ケアマネジャー・介護保険サービス事業所・薬剤師等で、『認知症の方に対する服薬管理』をテーマに多職種検討会議をオンラインにて年1回開催した。</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・地区内の歯科医師で、事例を通して『口腔ケアチェックシートの活用方法』をテーマに多職種検討会議をオンラインにて年1回開催した。</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について、地区連携医や医療ソーシャルワーカー等の多職種での合同地区包括ケア会議を計画したが、新型コロナウイルス感染拡大にて中止した。</li> </ul>
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区連携医事業の多職種検討会時に、地区連携医・歯科医師・薬剤師・ケアマネジャー・介護保険サービス事業所等での、医療と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を確認して、活用している方からの使用方法を聞きながら各種ツールの利用方法を共有した。</li> <li>・歯科医師参加の地区連携医事業時の医療講座で『すこやか歯科健診等』を説明して参加者へ周知した。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民やケアマネジャーからの困難ケースにおいて、近隣住民・保健福祉課・町会・管理会社・民生委員・地区の主任ケアマネジャー・社会福祉協議会等地域ケア会議Bの対象者を抽出して個別課題の検討・解決に向けた会議を年2回開催し支援ネットワークの構築に向けて取り組んだ。</li> <li>・地域ケア会議Bであった地区・地域課題は保健福祉課で行っている地域ケア連絡会にて課題シートを活用して課題分析を行い取組内容を北沢地域あんしんすこやかセンター職員で協議し共有した。</li> <li>・地域ケア会議Bのケースにおいては、月1回の『松沢あんすこ会議』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については、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・精神保健福祉士を3名配置しているため、相談補充においての適切な知識を習得するために、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>・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、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・北沢地域障害者相談支援センター等へ適切な情報提供を行った。</li> </ul>
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケア会議の地区・地域課題を毎月1回開催している三者連携会議で取り上げ、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共有した。</li> <li>・コロナ禍でも活動している避難所訓練に参加して、コロナ禍における災害時の対応を共有した。</li> <li>・松沢防災塾は、コロナ禍のため中止した。</li> <li>・多世代の居場所作りでもある『おしゃべりカフェ』は、コロナ禍のため中止した。</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	【内部組織に対するケアマネジメントの徹底】 管理規定、業務マニュアル、労務調査等を整備することで、課題解決と働きやすい環境づくり、離職率の低下につなげる。法人管理者が事業所のミーティングや会議に参加し、直接話す機会や個別面談の機会を作り職員意向や希望を聞く機会を設ける。区との連携体制として、法人事務局と業務と担当窓口を設け連携を図り区の事業に取り組む。把握・評価の取り組みとして、事業部会議(月1回)、部門ミーティング(月1回)、グループウェア(随時)、入退職管理(随時)、事業報告書(月1回)、事例研究発表会(年2回)、状況・是正報告書(随時)、ヒヤリハット(随時)、苦情対応窓口設置(随時)、ホームページアクセス数・アップ数(月15回以上)、人事考課制度(年2回)、最優秀職員表彰制度(年1回)。指導取り組みとして、個別面談(2ヶ月1回)、統括課会議(月1回)、労務調査(輪番制)、業務改善提案書(問題指摘)、目標管理(年2回)。能率的・正確な事務処理への取り組みとして業務分担表・業務改善の推進、グループウェアの活用、マニュアルの周知徹底を行う。
	(2)公正・中立性	【関係法令の遵守、運営方針に基づく公正・中立な運営の実施】 管理者が職員に対して公正中立であるように、特定の事業所に偏らないように指導する。そのために委託先一覧を作成し委託基準に照らし合わせ事業所に偏りがないようにする。利用者へは意思を尊重しアセスメントし事業所一覧を提示する等複数選択が出来るようにし、情報提供の機会を設ける。職員は所内会議等で委託先等の情報共有をする。母体法人名等を名乗らない。チェック方法として介護サービス事業所、居宅介護支援事業所を紹介した経緯の記録を確認。法人内労務調査を実施し、事業運営評価を行う。また居宅介護支援事業所のように集中減算シートを活用し、偏らないようにチェック体制を確保する。
	(3)個人情報・電子データの管理	【世田谷区個人情報保護条例に基づく適正管理の実施】 世田谷区の条例を理解し条例に沿った行動をすることに留意し、守るべき個人情報が集まっているという認識を持ち、個人情報は管理者及び取扱者以外使用出来ないようパスワード(定期的に変更)でセキュリティ強化を図る。管理者がパソコンパスワードや書庫の鍵を管理し、外部持ち出しを禁止する。業務終了時は鍵のかかる書庫に保管する。ウイルス対応ソフトを設定し、週1回バックアップを取りデータ消失を予防する。職員に秘密保持誓約書の提出を求めている。
	(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把握・分析し組織内で重層的に対応し解決に繋げる。また所内会議で苦情報告を共有し、再発防止に繋げる。また法人内での苦情に関しても所内で共有することで未然に苦情を防ぐ。処遇向上のために年2回自己評価・他者評価表を用いて接遇改善担当者が面談を行い、接遇向上に繋げる。
	(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・事業継続】 感染症や災害、非常時等には、法人独自の事業継続計画(BCP)を策定し職員へ教育・訓練を行い、将来の対策整備予定、対策の維持管理等PDCAサイクルの実施に努める。また、在宅ワーク等を強いられる場合にチーム制を導入する。チーム分けしてもそれぞれのチームで三職配置できるように体制を確保する。 【感染症対策】 コロナウイルス感染症に伴い、法人作成の感染症対策チェックシート(所内消毒、職員の衛生管理・検温)に基づき、毎日の実施徹底を行う。所内でコロナ感染症による環境の整備に必要な備品の購入。所内感染症マニュアルの改訂について適宜最新情報を収集し、所内会議やミーティング等を活用し全職員に伝達を行う。 【健康管理】 法人全職員対象の年1回の健康診断・ストレスチェック・予防接種の実施。心身の体調不良者に対して管理者を中心に面談を設定し、法人上長と対応を行う。
	(6)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】 欠員補充策として人材確保を日ごろから行うために、採用管理システムの運用、ハローワーク、合同説明会、法人採用ホームページ、社会福祉学科との交流連携による採用、職員による紹介、キャリアパス制度による配置、ジョブローテーション、事業部内外調整を活用し、安定的な人材確保を行う。 人材育成の取り組みとして、包括として必要な業務知識や実務能力の向上、日常業務の能力開発と継続的・計画的な育成、キャリア形成支援の研修や個別面談等を実施する。人材定着取り組みとして、キャリアパス制度の導入、雇用環境や労働条件の整備、個別相談支援(人間関係、ハラスメントホットライン、意見交換等)、職員満足度調査、バーンアウト予防(組織内職種別研修・職種別意見交換会、ソーシャルサポート体制)、目標管理や達成度評価、職員モチベーション向上(職員表彰制度)により人員補充や育成、定着を目指す。
2.総合相談支援	(1)総合相談	【相談支援の質の確保、アウトリーチの促進、他機関との連携の促進】 区マニュアルの読み合わせを行い、多問題への相談窓口としての質の確保を行う。特に精神や経済面に関する相談が増えており、包括内で抱え込まず、課題に適した関係機関へのタイムリーな共有、カンファレンス・会議を活用した継続的な連携に努める。年間相談件数5250件目標(昨年度5118件) 毎朝/夕の所内ミーティングで、相談対応ケースの報告・共有を行い、多職種でアセスメント・支援方針検討を行い、支援の質の向上に努める。困難事例では2名担当制を取り、多視点で関わり、オンタイムでの対応体制を確保する。 利用者及び関係機関への対応に関し、所内での接遇マナー評価を年1回以上行う。諸手続きの誤りを起こさないよう、些細なことでも日々のミーティング内で共有・対策策定を行い、毎月末の所内会議でヒヤリハットのフォローアップを行う。 地域とのつながりの薄い層(独居男性や転居者など)に対し、異動者リストや高齢者リストを活用し計画的にアウトリーチを行う。訪問の時期に合わせ、各層に親和性のある講座や事業の企画・紹介を行う。 月1回3職種会議を行い、細やかな協働に努める。
	(2)地域包括支援ネットワーク構築	【地域包括支援ネットワークの構築】 広報紙(奥沢あんすこ通信)を年4回発行(1回1000部)。回覧板の利用及び地域サロンでの配布、公共機関(地区会館や図書館等)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、地域サロンと連携を行う。喫茶さき草(法人運営のデイホームを活用)がコロナウイルス感染に伴い中止しているが、再開時に出張相談(総合相談)を月2回行う。年2回社会福祉協議会と共同で東京明日佳病院で開催するインボディ測定会に参加し、PRテントを設置しあんしんすこやかセンターのPR及び地域ニーズや個別相談に繋げる。地区のお祭りや行事に参加し、あんしんすこやかセンターのPRを行う。川柳をホームページや相談窓口、広報紙で募集することで、あんしんすこやかセンターの認知度を向上させる。
	(3)実態把握	【目標件数:780件】 実態把握訪問リストによる実態把握の実施。それに加え、前期高齢者(孤立死の割合の高い男性独居高齢者)、転入高齢者の実態把握訪問を計画的に行う。その他、高齢者名簿から80歳以上独居高齢者、高のみ世帯を中心に実態把握訪問を実施する。基本チェックリスト等で問題がある場合には都度訪問を実施する。民生委員との情報交換、地区サロン活動や認知症カフェの訪問を通じて、見守りが必要な高齢者の把握を行い、随時実態把握を行う。また名簿のデータ化・訪問結果のデータ化を踏まえ評価を行い、対象者の抽出→訪問結果一評価結果→次年度の対応とサイクルを作る。その中で事業対象に該当する方を地域や介護予防の事業に繋げる。
	(4)PR	【奥沢あんしんすこやかセンターの認知度向上】 ホームページを随時更新し、奥沢あんしんすこやかセンターの活動について広く情報発信を行う。また、地域に向け広報紙(奥沢あんすこ便り)を年4回発行し、従来の回覧板や地域サロン等での配布、公共機関への設置に加え、医療機関や薬局等への広報活動を行う際に活用し、奥沢あんしんすこやかセンターのPR活動を行う。広報紙(奥沢あんすこ便り)内容は、奥沢あんしんすこやかセンターの活動内容の他、地域住民より投稿していただいている奥沢あんすこ川柳を掲載し、地域住民が親しみを持って読んでもらえるよう工夫する。また、奥沢あんすこ川柳に参加いただくことにより、認知症・フレイル予防、社会参加への意欲向上等に繋げている。

昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	法人があんすこの運営状況を把握するための取組：年1回法人事業部で事業計画説明会を開催し、事業計画を法人、事業部内で共有している。事業部会議、世田谷統括課会議(奥沢・深沢・代沢)を1回ずつ開催し、業績成果・課題について共有している。また法人内グループウェアを活用し、常に情報を報告、連絡、相談等を共有できる環境を作っている。 事業計画作成にあたっての法人の関与について：令和3年3月法人担当者、事業部長、事業統括課長及び法人で受託しているあんしんすこやかセンター責任者(奥沢・深沢・代沢)が会合し、各センターの運営状況等の振り返りと評価、次年度に向けての取組目標を確認した上で、事業計画の作成を行っている。
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	申請等の書類については、マニュアルやチェックリストを改定し、ダブルチェックが出来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の締切や進捗を所内共有している。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している。世田谷区と法人の連携体制を確保するために法人事務局に事務処理担当を配置している。
公正・中立性に配慮した対応	居宅介護支援事業所との勉強会にて事業所の空き状況やケアマネの得意分野等の把握に努め、利用者への情報提供として、相談の際に利用者のニーズに沿った情報提供を行うことができた。奥沢地区は大田区、目黒区とも隣接していることから、世田谷区の情報収集だけでなく他区の情報収集もやっている。
公正・中立性のチェック方法	毎朝タのミーティングにて事業所の情報提供をした際には、相談内容・情報提供した事業所と理由を報告し所内共有している。また居宅介護支援事業所でも活用している集中減算シートを活用し、情報提供する事業所が偏らないように努めている。法人内のケアマネジメント委員会によるケアプラン点検や事業評価を行って公正中立性を確認している。
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	個人情報保護に関する法律に基づき、職員が「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」を遵守し、個人情報保護に関し講じるべき措置を適切に実施出来るようにマニュアルを作成し、定期的(3ヶ月に1回)に所内会議や朝タ礼で読み合わせを行っている。 プライバシー確保のため、あんしんすこやかセンターの相談室の使用はもちろんのこと、必要に応じてまちづくりセンターの相談室も使用し、相談待ちしている方への情報漏洩を予防することが出来ている。それでも足りない時には2階の活動フロア等のスペースを活用することが出来た。
接遇向上のための取組	法人内に接遇委員会を設置し「接遇マニュアル」を作成している。それをもとに事業所としてもマニュアルを作成し、所内で接遇委員会を立ち上げ年2回、自己評価他者評価チェックシートを作成し、委員会が面談を行っている。それ以外では朝タ礼や所内会議の際に気になる点を所内で共有し、個人としてだけでなく、事業所として改善を図る取組みを行った。
苦情に対する再発防止策	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・予測・振り返りを行い、発生予防及び発生予防策を講じる組織的体制ができていた。
災害時対応の取組	災害時対応マニュアルを整備し、法人・事業部・職員と連絡が取れる体制(緊急連絡網を事業部単位と事業所単位で作成)を確保している。また世田谷マップを活用し、災害時の震災対策用井戸の場所、街路消火器の場所、防災無線塔の場所を地図で確認し、所内で共有した。
緊急時対応の取組	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も記載しており、整備することができている。災害時同様に非常時連絡網を法人・事業部・職員と連絡がとれる体制を確保し、また令和2年3月よりまちづくりセンターと一体化したことにより、緊急時にまちづくりセンターとの連絡がとれる体制を確保することができている。
感染症対策の取組	新型コロナウイルス感染症等の感染対策として、法人事業部に感染症委員会が設置されており、法人として取組むことができている。保健師を中心とし、事業所独自の対策を徹底することができた。(毎日3回の検温、体調チェック、1日2回の所内・館内消毒、訪問時チェックシート(利用者・家族の体温やソーシャルディスタンス、換気、滞在時間等のチェック)、所内換気やアクリル板等の活用)
職員の健康管理の取組	日頃の健康管理は検温・体調チェックシートを活用し、保健師看護師が管理している。また、法人として年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。管理者による職員面談(2～3ヶ月に1回)、統括課課長による職員面談を(年1回)実施している。
欠員補充の方策	緊急的な職員の欠員時は法人事業部内連携により対応する。また採用運用システム、ハローワーク、合同説明会、法人採用ホームページ、社会福祉学部との交流連携、職員による紹介、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し、また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、各職員一人一人が研修計画を作成し、目標を立て、目標達成するために必要な研修に参加することが出来た。研修や勉強会に参加した際には所内会議や朝タ礼で共有したり伝達研修を行うことが出来た。
人材定着の取組	職員が管理者と面談する際には目標管理シートを作成し、年間を通して目標に向かって取り組むことができているかを一緒に共有している。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図っている。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	総合相談件数5357件(昨年度4445件)。基本チェックリストやアセスメント表、興味関心シート等を活用し適切なアセスメントを実施しニーズを把握し、必要としている情報を提供したり、関係機関へ繋ぐことができた。職員の対応に差がでないように朝タ礼で共有し専門的・継続的な支援が出来るように取り組んだ。
アウトリーチの実施状況	地域サロンの会議に月1回、民生委員の会議に半年に1回又は必要時参加、ひがたまカフェ(住民主体型認知症カフェ)に月1回参加し、地域住民の情報共有や相談に応じている。ひがたまカフェは参加者が介護相談できるような取組みを行っている。民生委員(奥沢地区15名)と実態把握の前に情報共有会を開催し、情報を共有している。(ひがたまカフェ、サロン会議は緊急事態宣言時以外開催)
継続的な支援を行った事例	8050問題の家族支援：認知症の父・母、閉じこもりの息子。両親が金銭管理もできなくなり家のこともできなくなってきてしまい、息子も生活が困難になってきた。医療へ繋ぎ、玉川保健福祉課、ぼーとたまがわ、玉川警察、ケアマネジャー、後見センター、サービス事業所と連携を図り支援を行った。両親は後見人がつき、生活が安定。息子は一人暮らし自立へ向けての支援を行うことができた。
3職種チーム対応	所内会議とは別に4職種(保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員・精神保健福祉士)が中心となり、利用者対応や関わり、制度等困難に感じているケースについて月1回3職種会議を開催し、情報共有や専門的な視点での助言等を通して所内や地区内の居宅介護支援事業所への目標達成に向けた支援を行っている。また関係機関(福祉4課やぼーとたまがわ等)との連携も積極的に行うことができた。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	広報紙(奥沢あんすこ通信)を年4回発行(1回1000部)。配布方法は回覧板の利用及び地域サロンでの配布、公共機関(地区会館や図書館等)、病院、薬局へ配布し、地域の中でのあんしんすこやかセンターの役割を発信している。また、医療機関や民生委員、地域サロン、地域住民等の会議や集まりにも積極的に参加し、あんしんすこやかセンター役割とネットワーク作りに取り組んでいる。 地域住民向けへ(子育て世代)の認知症サポーター養成講座やZoomを活用した勉強会等、高齢者だけではなく多世代の方との繋がりを作ることができた1年となった。 あんすこ川柳を下半期より開始し、今まで関わりのなかった地域団体との連携を図ることができるようになった。
実態把握訪問の工夫	区目標件数：715件、奥沢あんしんすこやかセンター目標件数：775件であり、コロナ禍でもあったが、コロナ対策を徹底し、目標件数達成することができた。(令和2年度の実態把握件数：822件)。 70代男性独居の方の孤立死が増えていることから、70代男性独居の方の実態把握も行った。70代ということもあり通常使用している実態把握シートとは別に70代専用のものを作成し、実施(地域貢献や趣味、現在取り組んでいること等)。またコロナ禍での実態把握であったため、事業所で作成した訪問チェックシートを活用し濃厚接触者にならないように訪問をしたり、状況に応じて返信用封筒(受取人払)を同封し、その後電話での状況確認や緊急訪問が必要な方へは個別対応を行うなど、コロナ禍でも実態把握が途切れないように工夫をし、実施することができた。
PRの取組状況	広報紙(奥沢あんすこ通信)を年4回発行(1回1000部)。広報紙やパンフレットの配布方法は回覧板の利用及び地域サロンでの配布、公共機関(地区会館や図書館等)、病院、薬局へ配布し、地域の中でのあんしんすこやかセンターのPRとイベント等にPRスペースを確保し周知活動を行うことができた。小学生向けの福祉体験学習の際には、小学生とPTA、家族の方々へのPRを行うことができた。 あんすこ川柳を開始してから、川柳を通してあんしんすこやかセンターの存在を把握していただくことも増え、新たな周知活動、PR活動へと繋げることができた。総合相談支援については、コロナ禍で地域行事等が開催できなくなったこともあり毎年行っているPR活動やネットワークづくりが出来なかったが、新たな形での支援方法を見出すことができた。

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>【高齢者虐待の早期発見早期対応及び相談しやすい関係づくりの構築】                      東京都保健福祉財団主催の権利擁護研修を受講し、職員及び所内のスキルアップを図る。町会・商店・学校・病院等に対して周知活動を行い、相談しやすい関係づくりを行う。ケアマネジャー連絡会や多職種連携会において、介護保険サービス事業者等に対して高齢者虐待の対応方法の流れを周知し、早期発見早期対応ができる体制を作る。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。通報を受理した際は、速やかに保健福祉課へ連絡、虐待対応ケア会議にて対応方針を確認しながら関係機関と連携を行う。                      また、認知症、精神疾患、依存症等がある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、対応方針を確認し関係機関と連携して対応を行う。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、権利擁護に関する勉強会を開催し、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。</p>
	(2)成年後見	<p>【成年後見制度の利用促進、普及啓発活動】                      法人内での社会福祉士勉強会に参加する。研修内容は所内に持ち帰り、毎月開催する所内会議にて情報共有し、スキルアップを図る。成年後見センターが主催する成年後見制度事例検討会へ参加し、事例共有と制度の動向を理解をする。                      判断能力の低下に伴う生活維持の困難や虐待ケースなど、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。                      年に3回開催するいきいき講座の内1回を権利擁護をテーマにACPを踏まえて開催する。地区内の活動(ダンディエクササイズ・ふれあいルーム等)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う。</p>
	(3)消費者被害	<p>【消費者被害防止のため、地区内の普及啓発活動】                      世田谷区が開催する研修等に年1回は参加し、消費者被害に関わる職員のスキルアップを図る。普及啓発活動は奥沢あんしんすこやかセンターのホームページ内で消費者被害に関するトピックを掲載したり、ひがたまカフェ等の地域住民が集まる場において消費者被害防止に関する講座を年2回以上行う。また、消費者被害の講座内容は、社会情勢に応じた手口の事例紹介や対策が望ましく、世田谷消費者生活センターや玉川警察と連携し、消費者被害防止のための情報収集を行ったうえで講座を開催する。消費者被害に関する相談については、介護サービス事業所や世田谷区消費生活センターと連携し支援を行う。</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>【地区ケアマネジャーの課題を抽出しマネジメントを実施】                      奥沢地区の主任ケアマネジャーと協同し、ケアマネジャー連絡会(ケアネット)を年6回開催する。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を設け地区で共有できる環境を作る。ケアマネジャーが支援に悩んだ時には、計画書やアセスメントと一緒に振り返り、支援のポイントや新たな視点の気づきを導くことができるように一緒にケースを考えていけるようにする。必要に応じてサービス担当者会議への参加やモニタリング等で主任ケアマネジャーが同行訪問をする。専門性の高いケースはそれぞれの専門職(社会福祉士・保健師等)が訪問をし、また玉川総合支所保健福祉課、生活支援課・健康づくり課等と連携を図り支援方法を考える。役割分担やケースの整理ができていない、課題が見出せない等の時には地域ケア会議への事例提供を促し、開催する。</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>【環境や状況に応じた自立支援・重度化予防による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回開催する。また必要に応じて地域ケア会議についての勉強会を開催する。地区内の地域デイサービス事業(奥沢・東玉川ダンディエクササイズ、奥沢デイサロン)に対して、参加者のケアマネジメントの実施に加え地域デイサービスの担い手のバックアップ、事業継続のバックアップを行い活動継続を支援する。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。再委託先へは、毎月1回以上モニタリングでの自立支援・重度化予防目標への達成度を確認共有し、目標から離れることがあれば再アセスメント、目標設定を一緒に検討する。</p>
	(2)一般介護予防事業	<p>【既存事業の活用及びコロナ禍に配慮したアプローチの導入】                      いきいき講座の内、1回は介護予防を目的に実施する。オンライン(法人ホームページ等)を活用したコンテンツの発信や、川柳公募など自宅で取り組めるプログラムを取り入れる。                      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。基本チェックリスト年間445件実施目標(昨年度431件)。                      各事業の参加者公募に加え、総合相談や実態把握、アセスメントから下記事業にマッチングを行いニーズに沿った利用につなげる。                      -はつらつ介護予防講座:月2回実施する(利用希望者増加に伴い、今年度からは月1回の利用に限定し、間口を広げ、他グループへの連携につなげる)                      -まるごと介護予防講座                      -筋力アップ教室                      地域住民向け体力測定会を1回以上実施する。昨年度の体力測定講習会に参加した住民らの協力を促進する。地区内の体操自主グループの巡回を年1回実施、活動状況の把握、感染対策の助言、継続支援(広報や利用者紹介)を行う。</p>
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【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、R3年5/31物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。ひがたまカフェ(毎月第4火曜)に参加し、出張相談を実施する。(物忘れ相談や認知症疑い事例の早期発見・支援につなげる。世話人との情報共有等。)                      認知症サポーター養成講座を年2回以上行う。開催にあたっては、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を広げていく。                      【認知症サポーター養成講座受講者のフォローアップ】                      認知症サポーター養成講座受講者に対して、地区活動の参加やボランティアの情報提供を行い、社会福祉協議会やひがたまカフェ等連携をしてサポーターが活躍出来る地域づくりを行う。                      【認知症になっても暮らしやすい街づくりの取り組み】                      地域の商店街、図書館、区民センター、自治会、奥沢東地区会館、東玉川地区会館等に対して、認知症とともに生きる希望条例のPR活動を行い、安心して暮らせる街となるための意識醸成を行う。毎月開催しているひがたまカフェの中で年に1回は、主催者と共同して認知症とともに生きる希望条例についての啓発活動を行う。</p>

昨年度の取組実績	
虐待に関する職員 のスキルアップの 取組	東京都・世田谷区主催の虐待研修を年7回受講。研修を受けた職員が伝達研修を行い職員に対しての受講者と職員に対してのスキルアップを図ることができた。また、あんしんすこやかセンターが関わっている虐待ケースや虐待会議開催するケースについても都度所内で共有し、虐待や虐待者、非虐待者の背景や要因、関係機関での役割、支援体制や考え方を所内で共有し、虐待ケースについての理解を深めることができた。
虐待に関する普及 啓発の取組	ケアマネジャー連絡会(偶数月)や多職種連携の会(奇数月に九品仏あんしんすこやかセンターと共同開催)の開催時にケアマネジャーやサービス事業者に対して虐待ケースの対応方法や支援や連携についての普及啓発を行っている。民生委員にも実態把握前に虐待についての情報共有を実施している。
虐待に発展しそ うなケースを把握 するための取組	発展しそうなケースについては、あんしんすこやかセンターが関わっている方は、所内で共有し、保健福祉課と頻りに情報共有を行う。ケアマネジャーが担当している利用者については、訪問時の様子や事業所からの報告等もケアマネジャーと情報共有をし、保健福祉課とも連携を図り、虐待認定されないが危険性が高い方に関しては必要に応じて関係者間でのカンファレンスを実施することができた。
虐待に関する所内 における情報共有 の方法	虐待ケースだけでなく支援困難ケースや見守りが必要なケースは一覧にしてまとめ、毎日の夕礼で所内で共有しており、月1回の所内会議で再度共有をしている。保健福祉課へ「高齢者虐待虐待事例発見・相談シート」を提出した際には所内で経緯や内容を報告し共有している。
成年後見に関す る職員のスキル アップの取組	研修申し込み後、コロナのため中止となることがあり、成年後見センター主催の研修に1回、東京都主催の研修に1回参加。研修の内容は所内で伝達をし全体で共有することでスキルアップを図ることが出来た。研修以外では、あんしんすこやかセンターで関わっている権利擁護を必要とするケースについては、支援に関わっている職員及び社会福祉士を中心に、支援方針や関係機関との連携について所内ミーティングで検討を行った。実際に成年後見制度利用へと繋がったケースもあり、担当職員から経過・状況・関係機関との連携の方法について所内ミーティングで共有を行い、成年後見制度利用が必要なタイミング成年後見制度で対応が出来ることの確認を行った。
成年後見に関す る普及啓発の取組	東玉川ふれあいルームや東玉川町会会館で行われているサロン活動、ダンディエクササイズ、ひがたまカフェなどに継続的に参加し、参加者や主催者と情報交換をしながら、成年後見制度の活用・市民後見人について周知活動を行った。また、あんしんすこやかセンターのホームページを活用し、成年後見制度の制度説明を掲載する取り組みを行った。
成年後見制度な どの支援に繋いだ事 例	同居の息子による母への虐待疑いがあるケース。本人が入院先より退院後、ケアマネジャーと連携し在宅介護について息子と調整を行い、本人の家賃収入から息子の生活費を加味したうえで最小限のサービスで在宅介護を行ったが、息子の介護負担、適切なケアができない状況となり、本人が緊急でショートステイを利用することになった。ショートステイの利用料などの介護費用を息子から協力を得ることが出来ず、保健福祉課と虐待対応ケア会議を行いながら支援の方針と連携体制を確認し、本人が安全に生活を送ることが出来るために区長申し立てによる成年後見制度の利用へと繋がった。
消費者被害に関 する職員のスキル アップの取組	世田谷区主催の研修に1回参加。研修内容は所内で伝達しスキルアップを図った。また、消費生活センターのメールにおいて見守り新鮮情報を確認し実際に地域で発生している被害、実際に被害を受けそうになりあんしんすこやかセンターで対応した事例を所内で共有し、どの地区でどのような手口の詐欺が行われているか、対応時に注意が必要なることを共有した。その上で、利用者宅訪問時等で消費者被害に遭っていないかの確認をしながら、随時所内ミーティングで対応方法を確認した。
消費者被害に関 する普及啓発の取組	サロン等地区内施設で活動される地域住民、民生委員、多職種連携の会、ケアマネジャー連絡会等において東京都や区から出ている被害報告や実際に地域で発生し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。また日ごろから、地域住民、担当利用者、地区内のケアマネジャーに消費者被害に関する情報確認を行い、地区内で発生している消費者被害の状況を知り、ホームページを活用して注意喚起を行った。実際に警察立会したケースもあり、同様の被害防止の為警察による巡回強化の連携を行った。今年度自動通話録音機5台貸し出し。
消費者被害に関 係機関と連携して 対応した事例	不用品買取や、屋根修理、警察を名乗る通帳確認などのトラブルを住民からの通報で把握した。1例警察訪問時に立ち合いを行い、同様の被害防止のため、警察による巡回協力をした。不要な靴を買い取るなどの電話から実際に訪問され押し買い被害に遭遇したケースあり。訪問看護事業所より、いらぬ靴を買い取りにくると本人が話していたことから発覚し、あんしんすこやかセンターが立ち会ったうえで、本人から不要の申し入れをし未然に防ぐことが出来た。消費生活センターにケース報告し共有を行った。
ケアマネジャーの ニーズ把握の取組	ケアマネジャー同士が知り得た地域情報や介護保険情報等を共有できる場を作り、その中からニーズ把握を行うことができた。また来所時や居宅介護支援事業所へ訪問した際にも情報収集を行うことができた。コロナ禍でも途切れないようにwebを活用し勉強会等開催し継続して把握することができた。
ケアマネジャー支 援の取組	隔月ごとに専門的な知識習得のための勉強会や事例検討、模擬地域ケア会議等を開催(年6回)。地域の主任介護支援専門員と協働し、事例検討や勉強会等のテーマをケアマネジャー同士で決めスキルアップ向上を図(年3回)。個別に支援の気づきを与えることが出来るように、ケースに合った専門職が対応支援することができた(主任介護支援専門員:マネジメント、社会福祉士:権利擁護、保健師:医療看護)。必要に応じてサービス担当者会議への参加を行い、専門性を活かし支援チームに加わり支援することができた。
社会資源の把握・ 情報提供の状況	勉強会等開催する際には必ず地域資源の提供や共有できる時間を設け地区内のケアマネジメント力向上を図った。地区内の体操教室を全て巡回し、年1回体操教室の一覧表を作成することができた。ふれあいルームで行っているサロンや地区会館等で行っている活動についても訪問し、情報収集を行い、ケアマネジャー勉強会等で時間を設け情報提供することができた。
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・重度化予防の視点でアセスメントし目標と目標達成のための具体策を利用者と設定し、フォーマルサービスだけではなく、インフォーマルサービスを活用することができた。
地域ケア会議A の実施状況	地域ケア会議年間2回開催。会議を開催したことにより、自立支援・重度化予防を念頭に置いての会議を開催することができ、地域の活動やサロンの情報提供ができたり、実際に情報提供をして地域に繋がりが、自宅内が行動範囲であったが地域へ出る目的が出来るようになった。
再委託先への支 援状況	毎月のモニタリング報告を確認したり、サービス担当者会議への参加も全て参加することができ、再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情報等自立支援・重度化予防につながる情報提供をしたり、予防マネジメントのチェックリスト、アセスメント、計画書、モニタリングについて個別に支援することもできた。
フレイル予防の普 及啓発の取組	コロナ禍で外出の機会も減ってきており、よりフレイル予防が必要なことから、体操のチラシを各サロンに参加したり休んでいる方にはポスティング、実態把握時にもチラシを同封し普及啓発活動を行った。また介護予防手帳も参加者や窓口、実態把握時にも説明している。ホームページにも職員がフレイル予防体操を掲載し、普及啓発活動に努めた。
介護予防の対 象者把握の取 組状況	基本チェックリスト年間431件実施。実態把握や地域活動・サロンなどに積極的に参加をし、地域とつながることで、介護予防対象者把握を行うことができた。区の事業や地域事業へも繋げることができた。
住民主体の活 動への支援 状況	週1回開催している地域デイサービス(ダンディエクササイズ・そばエクササイズ)へは必ず参加をし、コロナ禍での開催のため検温、ソーシャルディスタンス、感染予防策等と一緒に考え運営の支援を行った。住民主体での体操教室の立ち上げの支援なども行いコロナ禍でも運営が継続できるように支援を行った。認知症カフェ、地域デイサービス、自主グループに出張手洗い講座(少人数、事前予約性)を行い、活動継続支援として感染対策の講義を行った。実態把握訪問時に孤立やフレイル予防の必要性がある方に対し、社協サロンや運動自主グループ紹介し、5例は初回参加時にあんすこが同行し、新規参加につながった。
もの忘れ相談を 行うにあたり心 掛けたこと	利用者の出来ることを最大限継続していけるようにし、自立支援に繋げるために認知症初期集中支援チーム事業を活用して、症状の早期発見や早期支援を行うことが出来た(初期集中年間5件)。
認知症ケア推 進のための地 区ネットワーク づくり状況	地区で行われている認知症カフェや認知症家族会での情報提供等はもろんのこと地区サロン等でも出張講演をおこなったりと多くの方に認知症についての啓発活動を行うことができた。また令和2年度は子育て世代の方々への認知症サポーター養成講座も開催することができ、認知症ケアのネットワークを多世代で構築する一歩を踏み出すことができた。
認知症の正しい 知識の普及啓 発の取組	民生委員や子育て世代の方、認知症サポーター養成講座を受講されたサポーター対象に地区連携医と協働で認知症についての勉強会を開催することができた(コロナ禍ということもあり、webを活用しての開催)。また下半期には、「認知症とともに生きる希望条例」をもとに説明を行い、令和3年度の勉強会へと繋げることもできた。認知症カフェ等に参加した際には、あんしんすこやかセンターの時間を設けていただき、普及啓発をしたり、その場で即席の相談会を開催したりすることができた。認知症の正しい知識を普及することが出来るように認知症に関する研修も年6回参加し、参加した職員が他職員に対して伝達研修も行った。

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	見守り対象者の支援	<p>【地区内の見守りネットワークの強化】</p> <p>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し、必要に応じて実態把握訪問を行う。毎月3件以上、地域の商店街や関係機関に対してあんすこPRと見守りステッカー配布活動を継続し、地区内の見守り体制の強化を図る。</p> <p>あんすこでのボランティア登録者8名に対して見守りボランティア活動者は利用者0名。今年度1件見守りボランティア事業につなげることを目標に、見守りフォローリスト対象者に対して事業説明を行い、ボランティア登録者に対しては定期連絡と活動意向の確認を行う。毎月、見守りフォローリストの進捗管理を実施。フォローリストでの管理対象者は、様式1のあんしん見守り該当し継続的な見守りや支援が必要な方を対象とする。新規で追加する場合は、夕礼にて報告を行ったうえで、各自でフォローリストに追加を行う。また毎月行う所内会議の中で、見守り対象者の報告を行い、当月訪問した方の進捗確認や来月訪問予定者の共有を行う。</p>
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>【地区連携医事業を主とした在宅医療・介護連携の強化】</p> <p>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い、入退院・入退所・転院・在宅医療などの相談体制を整える。地区内医療機関、歯科/眼科等診療所、薬局への戸別訪問を実施し、顔の見える関係作りを実施する。地区連携医事業を毎月1回実施し、医療・介護ネットワーク構築に向けた勉強会、研修を開催(地区の主任ケアマネジャーと協働)する。内1回は「私の希望ノート」を活用したACPの普及に努める。内1回は認知症BPSDケアプログラムのアドミニストレーター取得者を中心に、同プログラムを用いた事例検討を開催する。</p> <p>在宅療養についての住民の知識・理解促進のため、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を地区内勉強会や事例検討の場で利用し、利用促進に努める。</p> <p>昨年度MCSの登録事業所数を増やすことができ、個別ケース対応での利用にもつながった。今年度は地区内MCSを活用した情報の発信・共有・企画・ディスカッションを更に展開していく。</p>
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>【地区課題を把握し地域づくり・社会資源開発に繋げる】</p> <p>地域ケア会議Bを年3回以上開催する。ネットワークの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地区に資源がないときには開発に繋げる。地区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。地域ケア会議へまちづくりセンターや社会福祉協議会、障害支援(ポート)にも参加してもらい、実際の声を共有する。また地域ケア会議の必要意義を地区ケアマネジャーへ理解を促すための啓発活動を継続する。</p> <p>※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメント に記載してください。</p>
10地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)	<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>【4職種での相談支援体制】</p> <p>社会福祉士・保健師・主任ケアマネジャー・精神保健福祉士の4職種を配置し、地区での8050問題も増えていたり、精神疾患や障害等も相談が増えていることから精神保健福祉士を中心に相談の質の向上を図り、健康づくり課や障害支援(ポート)等と連携を図る。地区で相談窓口を周知するために三者(まちづくりセンター、社会福祉協議会、あんしんすこやかセンター)で連携し、各団体や地域活動に出向き「福祉の相談窓口」「地域の相談窓口」の周知活動を実施する。高齢者の相談だけでなく、障害者や生活困窮者、子育て家庭の相談対応についても円滑に連携する。連携できるように関連機関の研修や勉強会等へも積極的な参加を行う。</p> <p>【三者連携でなく四者連携】</p> <p>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。同一建物内に三者が入って一年が経ったことでより密に連携を図る。令和3年度は子育てや認知症についての地区展開を実施する。</p>



昨年度の取組実績	
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	地域デイサービスや地区サロン等に参加し、参加高齢者の見守りを継続するために各代表と連携を図り状況の把握を行うことができた。見守りステッカーを活用し対象店舗等の方との情報を共有し、必要に応じて訪問することもできた。また新たに見守りステッカーを活用していただける店舗の開拓も行うことができた。見守りフォローリストに登録している方73名。
見守りフォローリストの管理状況	見守りフォローリストに登録している方については、状況等を所内で共有し連絡方法や訪問等をどのくらいの間隔で行うかを検討している。また、該当しそうな方は毎朝夕のミーティングにて検討したり、当月新規登録した方は所内会議の際に再確認を行っている。登録している方の状況把握については、全てできており、コロナ禍でもあるためいつもとは対応を変えての支援を継続することができた。見守りボランティア登録者が8名で活動している方が0名であるため、次年度の課題となる。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	感染対策・面会制限などから、退院連携への課題が聞かれたため、地区連携医事業において、病院関係者・地域事業者とのネットワーク会議を設定した。他、在宅療養相談実施状況について所内共有し、所内での在宅療養相談への意識付けを行った。
地区連携医事業の実施状況	上半期は主に新型コロナウイルス感染症に関する困りごとや対応の共有の場を設けた。下半期では、地域住民代表として民生委員(15名全員参加)に対しZOOMでの在宅療養講座を実施することができた。
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	地区連携医事業などを通じ、MCS参加事業所数を増やすことができた。個別ケースでの連携をはじめ、区内連携事業の紹介、消費被害やコロナ禍での困りごとの共有など、まだ小規模ではあるが、地区連携医や事業者間の課題・情報共有につながりつつある。また、コロナ禍での対面でのディスカッションが困難であったため、事業の打合せや開催に際し、オンライン(ZOOMやMCS)を活用した。(MCS:奥沢地区は全事業所登録済み)すこやか歯科健診に関し、基本チェックリスト口腔機能該当者に情報提供を行い、健診利用につなげることができた。
地域ケア会議Bの実施状況	地域ケア会議Bを2回開催。高次脳機能障害の方のサービス拒否についてを検討し、支援者の意向ではなく本人の意向やどういった生活を送ってきたいのかを検討することができ、支援チーム(主治医、後見人、ケアマネジャー、民生委員、主任介護支援専門員、保健福祉課)での役割分担することができ、世田谷区の世田谷区失語症者向け意思疎通支援者派遣事業の資源の情報提供を行うことができ、利用に繋げることができた。
地域ケア会議Aの実施状況	※地域ケア会議Aについては、5. 介護予防・日常生活支援総合事業 (1)介護予防ケアマネジメントに記載してください。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	3職種にプラス精神保健福祉士を配置していることで、精神分野や障害分野の窓口となり区や関係機関との連携も図ることが出来た。また医療職が非常勤を含め3名配置していることで、保健医療分野での多岐にわたる相談の対応が出来た。
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が年々増えており、福祉4課や地域障害者相談支援センターと一緒に対応することができたり、必要に応じてケースカンファレンスを開催し対応支援の方向性や役割分担を行い、多職種・多機関で対応できたケースが多くある。
三者連携の取組状況	毎月1回開催しており、三者(まちづくりセンター、社会福祉協議会、あんしんすこやかセンター)とほーとたまがわも加わり四者での連携を行うことができ、地域課題の障害者理解・障害者スポーツ等も一緒に取組みもでき、世田谷区の地域包括ケア地区展開報告会にて発表することができたり、小学校での福祉体験学習も開催することができた。