

平成29年度

茅ヶ崎市地域包括支援センター

【事業計画書】

目次

センター名	ページ
【茅ヶ崎地区】 地域包括支援センター ゆず	1
【海岸地区】 地域包括支援センター あい	11
【南湖地区】 地域包括支援センター れんげ	23
【鶴嶺東地区】 地域包括支援センター さくら	33
【鶴嶺西地区】 地域包括支援センター みどり	45
【湘南地区】 地域包括支援センター すみれ	55
【松林地区】 地域包括支援センター くるみ	67
【湘北地区】 地域包括支援センター あかね	77
【小和田地区】 地域包括支援センター 青空	85
【松浪地区】 地域包括支援センター さざなみ	93
【浜須賀地区】 地域包括支援センター あさひ	103
【小出地区】 地域包括支援センター わかば	113

平成29年度 地域包括支援センター 事業計画書

茅ヶ崎市長

法人名 社会福祉法人 麗寿会
 代表者名 大屋敷 幸志 印

地域包括支援センター名	茅ヶ崎地区地域包括支援センターゆず
所在地	茅ヶ崎市新栄町 13-48
法人名	社会福祉法人麗寿会
電話番号	0467-84-5830
FAX番号	0467-86-8008

1. 今年度の重点的な取組方針を記入してください。

関係法令を遵守し、市や関係機関と連携し、高齢者が住み慣れた地域で安心して過ごせるよう、自助・互助・共助・公助の適切なコーディネート、および資源やサービス等の開発により、包括的・継続的な支援を行い、地域包括ケアを実現していくため、地域ケア会議を開催していくことを取組み方針とします。

取組み方針を実現する為に、①高齢者の多様な相談を総合的に受け止め、尊厳ある生活の継続のために必要な支援につなぐような総合性、②介護保険サービスのみならず、地域の保健・医療・福祉サービスやボランティア活動、支え合いなどの多様な社会資源を有機的に結び付ける包括性、③高齢者の心身の状態の変化に応じて、生活の質の確保を目指し適切なサービスを継続的に提供する継続性、④地域の高齢化率の推計、世帯携帯などの予測、地域住民の声の把握などとともに、地域における将来の課題を見据えた予防的対応をすること、⑤各種機関、団体と連携を図り地域ケア会議等を通して地域包括ケアを推進していくこと、⑥各種機関、団体と連携を図り、地域に新たな社会資源を創出できるよう地域援助を行っていくことを運営方針とします。

その他、地域福祉総合相談室など、市と連携を深めつつ、地域の社会福祉機関と適切な連携を行い、地域を包括的に支援していきます。

2. 地域包括支援センターの運営体制について具体的な方針を記入してください。

地域での第一線の機能であることを鑑み、経験豊かで、地域住民との信頼関係を構築できる人材を雇用配置します。

なお、地域包括支援センター職員配置については、国及び茅ヶ崎市が示す地域包括支援センターの設置運営に関する基準を遵守し、社会福祉士、保健師、主任介護支援専門員の資格を有する専従の職員を各1名以上配置することとします。その中の1名は管理者とします。管理者を含む3名以上の職員を常勤として配置します。

また、緊急時には、常に職員に連絡がつく体制を構築し、管理者は法人から支給されている携帯電話を持ち、緊急時の対応を整備し、有事に際しては緊急連絡簿を用いて、茅ヶ崎市内に住所を有している職員並びに事業所に隣接の市町村に住所を有している職員は、常に各事業所に出勤できる体制を構築します。

地域包括支援センターが閉所している夜間、日曜日等に関しては茅ヶ崎市高齢者いつでもあんしん電話（高齢者安心電話相談事業）と連携して対応を行っていきます。

3. 三職種の専門性を生かした連携に関する具体的な方針を記入してください。

地域包括支援センターの業務は、介護予防ケアマネジメント業務については保健師等、相談支援業務及び権利擁護業務については社会福祉士、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務については主任介護支援専門員が主として担当することとします。ただし、茅ヶ崎地区地域包括支援センターゆずにおいては、いずれの業務についても、主たる担当職種のみで行うのではなく、各職種が地域包括支援センターの業務全体を十分に理解し、相互に連携・協働しながら、チームとして実施できるようにしていきます。

4. 人材育成について具体的な実施計画を記入してください。

社会福祉法人麗寿会では法人内において研修センターを設置し、研修センター事業要綱を定めています。法人研修（年 6 回）、職階別研修（年 1～2 回）、新人研修（年 12 回）、部会研修（年 3 回）等様々な研修受講機会を設けています。また、年 1 回、法人内で実践発表会を行っており、各事業所からテーマを定め研究、実践発表する機会を設けています。同時に、関連団体のふれあいグループ医療研究会や神奈川県老人施設協会などの外部機関における研究、実践発表についても積極的に支援を行っています。

神奈川県等各種関係機関主催の外部研修への参加についても希望者がいた場合積極的な参加ができるような対製の構築に努めます。

尚、個人の業務に関するフォロー体制として、半年に 1 回個別面談の機会を設け、各職員上司からの業務評価を実施し、個別の業務達成度合いや今後の業務計画等についてコンサルティングを受ける機会を設けるようにします。

5. 総合相談支援業務について具体的な実施計画を記入してください。

茅ヶ崎地区地域包括支援センターゆずでは、適切に総合相談支援業務を遂行できるよう、次の事を計画しています。①相談業務経験のある職員の配置、②相談を受ける為の個別相談区画等、設備面の整備、③相談機関としての包括支援センターの地域への周知徹底による住民のアクセシビリティの向上、④地域住民の声をひろい、地域に埋もれた福祉ニーズの発掘をするための、アウトリーチ活動の充実。具体的には、自治会等地域団体との連携を図る事やサロン活動や開業医と連携して、自ら福祉機関に赴けない高齢者への適切な働きかけ、相談支援を実施します。

基本的なスタンスとして、ワンストップの地域の相談窓口として、どんな相談もまず受け止め適切な支援につなげていくようにする事を最も重視し、経験のある相談職員によって地域住民の福祉相談ニーズに応じ、福祉相談室を含む各種関係機関と連携を図り、解決へ向けて着実な支援が行えるようにしていきます。

6. 権利擁護業務について具体的な実施計画を記入してください。

高齢者の権利擁護事業として、虐待防止と成年後見の2つの業務が挙げられる。虐待については、高齢者等に対する虐待の予防及び早期発見のため、地域に早期発見、見守りネットワークを構築する。①地域住民に対して、高齢者の虐待の予防・早期発見及び成年後見制度等の権利擁護についての啓発活動を行う。②虐待ケースが発見された場合は、その緊急性を判断し、関係サービス、関係制度、関係機関への連絡・つなぎを行う。必要時、関係者による会議を開催し、必要な対応を検討し、具体的な支援を行う。③高齢者本人の見守りと家族の支援を行う。

成年後見については、財産の管理や身上監護についての法律行為の実施時に、その方の意思を尊重し権利と財産を保護します。申請時の支援にあたり、全体的な支援については、基幹型地域包括支援センター、成年後見制度については、茅ヶ崎市成年後見センター、日常生活自立支援事業については、茅ヶ崎市社会福祉協議会との連携・協力を図っていきます。

7. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務について具体的な実施計画を記入してください。（地域ケア会議を除く）

高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らす事ができるよう、様々な職種や機関と連携するためのネットワークづくりを進めていきます。自宅でも施設でも途切れることなく一貫して支援が受けられ、地域で暮らし続けることができるよう、「まちづくり」を推進し、高齢者の生活全体を支えていきます。また、介護保険サービス以外の地域における様々な社会資源を活用できるよう、地域の連携・協力体制を整備します。

ケアマネージャー相互の情報交換等を行う場を設定する等ケアマネージャーのネットワークを構築していき、その活用を図ります。住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう、様々な機関と協力し高齢の皆様の生活を支えていきます。

また、今後開催される地域ケア会議を通して茅ヶ崎地区に関わるケアマネージャーをはじめとして地域の医療・福祉・保健関係者との情報交換を図り、事例検討を行うなど、茅ヶ崎地区の高齢者及びその家族の福祉の向上を目指します。具体的な取り組み手段としてケアマネージャー向けのサロン「ケアマネサロンゆず」を開催し、勉強会等直接的なケアマネージャー支援を行っていきます。

8. 地域ケア会議について具体的な実施計画を記入してください。

地域ケア会議の開催について、茅ヶ崎地区地域包括支援センターゆずでは、行政区域においては平成 29 年度から従来の茅ヶ崎地区から茅ヶ崎南地区が新たに設立されたことから、茅ヶ崎地区、茅ヶ崎南地区それぞれのまちぢから協議会と連携し、関係機関と調整を行った上で地域課題を発見、解決していくため地域ケア会議を開催していきます。

地域課題の把握、解決のための地域ケア会議については特に地域住民、団体との協働が必要と思われる。平成 28 年度は茅ヶ崎地区まちぢから協議会内の福祉部会内で検討し実施したことから、平成 29 年度も茅ヶ崎地区及び茅ヶ崎南地区まちぢから協議会内で福祉部会等にて検討し計画的に開催する。

個別課題解決のための地域ケア会議については継続的に担当地区内の居宅介護支援事業所の介護支援専門員と連携を図るなかで、個別の事例を取り上げ随時地域ケア会議を開催できるように整備する。

9. 地域課題の把握・解決方法及び地域のネットワーク構築について具体的な実施計画を記入してください。

地域課題の把握については、①統計的な資料による課題の把握、②関係機関からのアンケート、ヒアリングによる情報収集による課題の把握、③介護サービス利用者の個別の課題を分析し、地域課題として一般化する等の手法で把握をしていきます。統計的な資料からは自治会ごとの高齢化率や世帯構成からのサービスニーズの予測ができ、民児協、自治会関係者、地区社協、ボランティアセンター、地域福祉施設などでは、現在発生している福祉ニーズや住民当事者としての福祉ニーズが把握できます。個別のサービス利用者からは、サービスを利用する環境的要因から地域特性を見て取る事ができます。

全体として抽出した課題を、地域全体の課題として、地域住民の福祉意識の向上に努めていきます。また、地域ケア会議を通じて地域の福祉課題を行政や福祉機関や地域住民や民児協などと共有し、地域の課題の把握や解決を図っていくよう努めていきます。地域包括ケアシステムによる地域包括支援ネットワークづくりについては、様々な広報手段（家族介護者教室、広報誌、認知症サポーター養成講座など）を用いて地道な地域への周知活動を展開することに加え、関係機関・団体への働きかけ、協働作業を行うことで有機的なネットワーク作りを推進していきます。

10. 公正・中立性確保のための具体的な方針を記入してください。

茅ヶ崎地区地域包括支援センターゆずは茅ヶ崎市の介護保険制度をはじめとする介護・福祉行政の一翼を担う公益的な機関として、特定の事業者等に対し不当に偏った活動を行うことなく、公正で中立性の高い事業運営を行っていきます。

茅ヶ崎地区地域包括支援センターゆずは、地域住民の利益を第一に、サービス調整を行う際も、関連事業所のみでの情報提供は一切行いません。また、サービス事業所や居宅介護支援事業を利用者が選定する際も、当法人事業所だけでなく、全事業所の一覧を提示し選んでいただきます。

茅ヶ崎市の福祉相談機関として公正・中立な立場で、利用者の立場に寄り添い、利用者の選択を尊重し、最も適したサービスを調整するように運営してまいります。

また、管轄の高齢福祉介護課に対し毎月の介護予防支援委託事業所一覧及び、要介護者の指定居宅介護支援紹介先一覧を提出し、公正・中立性の確保に努めます。

11. 緊急時対応（災害時含む）について具体的な方針を記入してください。

地域包括支援センターゆずでは、緊急時のマニュアルを整備し、連絡体制及び必要な備品や行動指針を定めています。緊急時は茅ヶ崎市高齢福祉介護課作成のマニュアル及び母体法人の災害マニュアルに沿ってセンターの運営を図ります。

担当の茅ヶ崎地区及び茅ヶ崎南地区は、茅ヶ崎小学校・梅田小学校・梅田中学校が避難場所となっており、梅田小学校・梅田中学校、茅ヶ崎市役所、中央公園、総合体育館、県立茅ヶ崎高等学校、京急茅ヶ崎自動車学校が広域避難場所として指定されており、茅ヶ崎地区及び茅ヶ崎南地区は市内の中心部に位置するため、災害時には地区内にある茅ヶ崎市役所と連携して対応してまいります。

災害時要援護者登録者、要支援認定者等支援が必要な人に対して行政や自治会や民生委員児童委員と連携して災害時の安否確認、避難後の支援を行います。また、避難生活が長期化した場合には、高齢者、障害者の心身の健康管理、二次的健康被害の予防、こころのケア、介護、生活上の問題などの相談に3職種が連携して専門的見地から支援を行います。

1 2. 個人情報の保護に関する具体的な方針を記入してください。

茅ヶ崎地区地域包括支援センターゆずでは「介護保険法」、「個人情報保護法」、「社会福祉法人麗寿会 個人情報保護規定」その他関係法令を遵守し、守秘義務の徹底と相談者の個人情報の保護に努めていきます。

センター内では個人情報に係る書類は全て来訪者から見えないよう収納し、その都度書庫から出し入れし管理していきます。使用済みの文書等で個人が特定される情報が記載されているものについては、全てシュレッダーによる裁断を行います。

予防プランシステム等については、パスワードによる保護、セキュリティシステムを構築しています。その他のケースファイル、関係書類等全ての個人情報保護も含めて、施錠管理による厳重な個人情報保護に努めています。センター事務所の出入りにも警備会社によるセキュリティーを実施します。

また、個人情報保護に関する研修を法人内外問わず、年1回以上職員が必ず参加することとします。

1 3. 苦情対応に関する具体的な方針を記入してください。

茅ヶ崎地区地域包括支援センターゆずでは、利用者からの相談苦情に対応する常設の窓口と担当者の設置を行います。日常の相談窓口として、社会福祉士、保健師、主任介護支援専門員が対応し、苦情と思われる相談については、苦情解決責任者が速やかに対応します。苦情解決責任者はセンター長が兼任することとし、運営上苦情が発生した場合、苦情の内容によって速やかに茅ヶ崎市へ報告を行い、他機関と連携しながら迅速に対応するようにします。

苦情対応については、サービス利用者、その家族等の意思及び人格を尊重するとともに、苦情の処理に携わる関係者が利用者等のプライバシー保護に十分配慮し、当該本人の立場に立った対応、特に初期対応においては誠実に対応し、十分な配慮を行うようにする。そのため、日頃からの職員の意識を高めるよう、法人内で基本的な対応に関する研修を実施し、苦情対応手順マニュアルを整備し、サービス利用者の権利擁護が図れるようにいたします。

苦情対応については、対応内容を書面にて記録し、センター内職員に周知し、注意喚起と再発防止に取り組みます。また、苦情対応手順マニュアルを随時改訂していきます。

1 4. 地域包括支援センターで独自に取り組む事業について具体的な実施計画を記入してください。

元町コミュニティセンターで毎年 11 月に開催されているコミセン祭りに地域包括支援センターとしてブース出店を行う。内容は地域包括支援センターの周知や業務内容の周知、認知症・健康相談や福祉相談を行っている。また、一般住民向けの介護保険の講義を適宜開催している。また平成 29 年度は茅ヶ崎南地区が設立されており、高砂コミュニティセンター関連の行事へも参加していく。

茅ヶ崎地区及び茅ヶ崎南地区民児協や地区ボランティアセンターへは定例会議や研修に定期的に参加し、事例検討及び介護保険法に関する制度の説明や、認知症対策などの講義を行っていく。

介護予防に関しては、高齢者の集いの場としてのサロンの支援を継続的に行っていく、平成 29 年度は地区内 8 ヶ所のサロンへ 2 ヶ月に 1 回以上の参加に加え、年 4 回の地区要援護者サロンへ参加していくことで、高齢者の実態把握及び、関係者、関係団体との連携強化を図っていく。

また、近隣事業所の協力も得ながら社会資源の開発にも努めてく。平成 29 年度も前年度同様独自事業として、地域の運動ニーズに対して「ゆずクラブ」を年間 6 回開催（5 月～10 月まで月 1 回）し、地域住民の社会参加の機会を創出し、介護予防に資する取り組みを実施する。

地域包括ケアに資する地域ネットワークの構築に関しては、茅ヶ崎地区及び茅ヶ崎南地区「まちぢから協議会」へ参加し、平成 29 年度以降も両地区で委員として月 1 回のミーティングや各種イベント、会議等へ積極的に参加していくことで、福祉領域以外のネットワークを構築し、まちづくりという広い視点で地域支援を実施していく。

介護支援専門員に対しては、介護支援専門員「ケアマネサロンゆず」を年 3 回独自事業として実施予定。地区介護支援専門員へのニーズ調査を平成 27 年度に実施し、ニーズに対応した研修や参加型の勉強会を実施する。

茅ヶ崎市家族介護者教室の事業受託をし、担当地区住民を対象に介護者教室を年 1 回以上開催していく。

平成 28 年度は独自事業として「男の料理教室」を開催し好評であったため、平成 29 年度も 1 回以上の開催をする。

1 5. 地域包括支援センターが包括的支援事業の3つの業務と一体的に実施する第1号介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

第1号介護予防支援事業の実施については、地域の高齢者が住み慣れた地域で安心して生活が出来るようにするため、本人が出来る事は出来る限り本人が行う自立支援を基本としつつ、利用者のできることを利用者と共に発見し、利用者の主体的な活動と参加意欲を高めます。また、地域高齢者に対する健康増進、権利擁護、ネットワークの構築等、包括的支援事業と一体的に推進することで、地域住民が安心、安全に生活できるような地域包括ケアを実現していきます。

また、介護予防の観点から、保健師が中心となり支援や介護が必要となる恐れが高いと判断された方を把握するために、地域に積極的に出向き、サロンや関係団体を通じて参加干渉を行いチェックリストを実施し、生活機能の低下を早期に発見し予防・改善を目指し、各種社会資源の紹介、参加について働きかけます。

また、個々の状況において及び総合相談として挙がってきた事例においては、個人の状況と要望、必要に応じて、介護保険に係る申請からサービス利用までの支援を一貫して行います。各予防教室への参加、地域のサロンや総合事業への参加支援から介護予防ケアプラン立案まで、総合的に状況について応じて必要な介護予防サービスが利用できるようにしていきます。

1 6. 指定介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

指定介護予防支援業務では、地域の高齢者が住み慣れた地域で安心して生活が出来るようにするため、本人が出来る事は出来る限り本人が行う自立支援を基本としつつ、利用者のできることを利用者と共に発見し、利用者の主体的な活動と参加意欲を高めます。

また、介護予防の観点から、保健師が中心となり支援や介護が必要となる恐れが高いと判断された方を把握するために、地域に積極的に出向き、サロンや関係団体を通じて参加干渉を行いチェックリストを実施し、生活機能の低下を早期に発見し予防・改善を目指し、各種社会資源の紹介、参加について働きかけます。

また、個々の状況において及び総合相談として挙がってきた事例においては、個人の状況と要望、必要に応じて、介護保険に係る申請からサービス利用までの支援を一貫して行います。各予防教室への参加、地域のサロンや総合事業への参加支援から介護予防ケアプラン立案まで、総合的に状況について応じて必要な介護予防サービスが利用できるようにしていきます。

平成29年度 地域包括支援センター 事業計画書

茅ヶ崎市長

法人名 医療法人 徳洲会
 代表者名 理事長 鈴木 隆夫 印

地域包括支援センター名	海岸地区地域包括支援センターあい
所在地	茅ヶ崎市東海岸南一丁目1番4号
法人名	医療法人 徳洲会
電話番号	0467-88-1716
FAX番号	0467-88-6772

1. 今年度の重点的な取組方針を記入してください。

1. 「第6期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画」「H29年度茅ヶ崎市地域包括支援センターにおける包括的支援事業の実施方針」「基幹型地域包括支援センター事業計画」と連動した取り組みを行う事を基本方針とする。
 特に今年度は新たに総合事業への移行に伴い海岸地区における現状に応じ、将来的な予測を踏まえ業務に取り組む。
2. 市の委託事業であり、包括支援センターの運営費用が公費によって賄われている事を十分認識したうえで、市の介護・福祉行政の一翼を担う公益的な機関として公正で中立性の高い事業運営を行なう。
3. 高齢者が住み慣れた地域で安心して過ごす事ができるよう、地域住民の心身の健康の保持及び福祉の増進の為に三職種等が連携し専門性を活かしたチームアプローチによって業務に取り組む。
4. 地域包括ケアの充実に向けた包括的な支援の構築を目指すため、個別ケースのコーディネートを通じて様々な関係機関との連携を継続し、地域が抱える課題を把握

し必要な関係機関と協働し、予防・解決に向けて積極的に取り組む。今年度はまち
から協議会との連携を行い、地域ケア会議を通じて地域の特性に応じた新しいネ
ットワークづくりに取り組む。

5. 海岸地区よりわかれた中海岸自治会についても継続的な支援を行い、包括ゆずと
協働、連携を図り対応する。
6. 緊急時の対応について職員のスキルアップのため新たな研修を計画する。

2. 地域包括支援センターの運営体制について具体的な方針を記入してください。

1. 茅ヶ崎市地域包括支援センターの設置運営に関する基準に則り、保健師等、主任
介護支援専門員、社会福祉士の資格を有する専従の職員を配置し運営する。その中
の一人を管理責任者と位置づけ専門職が期待される役割を果たし包括的支援事業が
適切に行えるよう必要な支援や管理を行なう。
2. 職員の確保については法人内の関係部署、神奈川県看護協会、神奈川福祉人材セ
ンター、神奈川県介護支援専門員協会、一般公募等広く人材を確保するよう努め、
切れ目なく三職種を配置する。相談数やケアプラン作成件数などの業務量に応じて
適切な人員を確保する。
3. 福祉相談室と連携を図り、役割分担や情報の共有を行なう。
4. 法人の理念（健康と生活を守る）のもと行動する。
5. 職員の健康に留意し、医療費の助成や年1回健康診断を行なうなど法人の福利厚
生を活かす。スタッフ間交流の機会を積極的にもつため、ランチミーティングや納
涼祭、忘年会など実施する。

3. 三職種の専門性を生かした連携に関する具体的な方針を記入してください。

1. 毎日の朝礼時や月1回のミーティング、社会資源情報のチラシを回覧するなど高齢者や地域の情報の共有を行ない共通認識を持ち、日常的に職員間の意見を交換し、個々のケースの把握や対応の検討を行う。
2. 各専門職部会の報告や研修資料の回覧を行い、多職種の専門性を理解、共有する事によって速やかに役割分担が可能となり、責任体制を明確にする為主担当職員を決めるが、主担当以外の専門職はそれぞれの専門性を活かして情報や専門的見解の提供及び精神的支援など連携を図り、チームケアを実施する。

4. 人材育成について具体的な実施計画を記入してください。

1. 必要な知識・技術を身につけ、専門性を確保し職務の質の向上を図るため、研修受講者が計画的に下記の研修に参加する。
 - ①各専門職の職能団体等が実施する研修
 - ②行政機関が実施する地域包括支援センター初任者・現任者研修への参加
 - ③各関係団体が実施する認知症ケアや対人援助技術の向上等の研修へ参加
 - ④法人内の研修「南関東ブロック介護部門研修会」、医療連携会議への参加
 - ⑤市役所が主催する人材育成研修への参加
2. 入職者については、一定期間内に修得できるようマニュアルに沿って進捗・理解度を確認しながら研修・指導等を行う。
3. 研修参加者は職員への伝達講習又は報告書での伝達を行ない、各職員のスキルアップに努める。
4. H28年度までに習得した人材育成システムを活用し、職員への後方支援を行なう。

5. 総合相談支援業務について具体的な実施計画を記入してください。

1. 地域の高齢者やその家族が住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していく事ができるよう初期段階での相談窓口としての機能を持ち、茅ヶ崎駅より徒歩10分最寄りのバス停より徒歩1分の場所に事業所を設置し、来所者の駐車スペースを確保し地域の方が立ち寄りやすく気軽に相談ができる空間を提供する。
2. 高齢者やその家族が身近な所で専門職による相談援助が受けられるよう福祉相談室と連携を図り、地域の社会資源の把握、情報の整理を行い、ワンストップ窓口として関係機関へのつなぎや制度の説明・紹介など総合的かつ専門的な相談が受けられるよう職員のスキルアップに努める。
3. 行政や医療機関、警察、消防、介護サービス事業所等地域の各関係団体と連携し情報の共有を行い、地域の集まりや行事に参加し、高齢者の実態把握等包括的な支援を行なう。

6. 権利擁護業務について具体的な実施計画を記入してください。

1. 権利侵害を受けている又は受ける可能性が高いと考えられる高齢者が地域で安心して尊厳のある生活を送る事ができるよう、日常業務の中で常に権利擁護の視点を持ち、交番だよりの掲示など地域住民への注意喚起、地域における見守り等ネットワークの整備を行い、高齢者虐待や消費者被害等の未然防止・早期発見に努める。また、初期段階における迅速かつ適切な対応を行うため、速やかに訪問し関係機関からの聴取により状況を把握し、市や関係機関と連携を図り、解決に努める。
2. 認知症などにより判断能力の低下が見られる場合には家族と連携を図り、適切な介護サービスの利用や金銭的管理、法的的行為などの支援の為、あんしんセンターや成年後見支援センター等と連携し日常生活支援事業や成年後見制度の活用を図る。

7. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務について具体的な実施計画を記入してください。(地域ケア会議を除く)

1. 一人一人の高齢者が地域で暮らし続ける為に、心身の状況や生活環境の変化に応じて生活を総合的に支える。
2. 包括職員がそれぞれに収集した社会資源の情報やサービス情報を整理し常に新しい情報を介護支援専門員や利用者、地域住民に情報提供ができるようにする。(サービス別にファイリング)
3. 入院や入所中等の方の在宅復帰に向け病院や施設に訪問し関係者と連携を図り速やかな対応をする。
4. 介護支援専門員からの困難事例等の相談について、内容に応じて職員が連携を図り、専門性を活かし包括全体で対応を検討する。アドバイスや必要時同行訪問等の支援を行なう。
5. 定期的に行われている介護支援専門員部会主催の第2地区ブロック会に参加し、情報の提供を行い参加包括(あさひ、さざなみ、あい)と連携し課題の解決を図る。
6. 介護支援専門員や主任介護支援専門員への勉強会等の企画や参加をし介護支援専門員のネットワークの構築とスキルアップを支援する。

8. 地域ケア会議について具体的な実施計画を記入してください。

1. 高齢者個人に対する支援の充実とそれを支える社会基盤の整備を図って行く事を目的とし福祉相談室等各種関係機関との協働により地域の課題を把握し、解決に向けた検討、ネットワークづくりについて年2回以上取り組む。必要時は個別課題の検討にも迅速に対応する。
2. まちぢから協議会定例会へ月1回出席し、福祉部会の立ち上げに協力し、地域ケア会議の有り方を積極的に検討する。昨年度の会議にて地域アセスメントした結果いくつかの課題が上がり今年度は住民や関係機関等多くの参画を得て生活マップの作成に取り組み地域を理解し今後の支援につなげていく。
3. 地域ケア会議終了後は報告書及び個人情報保護同意書を速やかに市役所へ提出する。
4. 茅ヶ崎市地域ケア会議の参集がある時は協力する。

9. 地域課題の把握・解決方法及び地域のネットワーク構築について具体的な実施計画を記入してください。

1. 地域の関係機関とのネットワーク構築の為、まちぢから協議会、民児協、ボランティアセンター会議、地区社協の活動、地域密着運営推進会議、介護支援専門員部会ブロック会議等に参加し、医療機関や介護サービス事業所へちがさき体操の案内や家族介護教室の案内、虹だより等チラシを配るなど、訪問し身近な相談機関としての周知を図り、顔の見える関係性を築く。
2. 総合相談や地域のお祭りや体操教室、地区懇談会、市民集会、サロン等地域の活動へ参加し、地域の人々の声を直接聞く機会を活かし情報収集し、人口統計や制度の変容を意識し将来的な課題も含め地域の課題について把握する。そこで生じた課題は事業所内で検討し、警察や消防等各関係機関と連携を図り、同行訪問するなど予防・解決に向けて対応する。事例は相談記録として保管する。

10. 公正・中立性確保のための具体的な方針を記入してください。

1. 業務の遂行にあたっては、多様な情報を集め利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立った支援を行なうよう職員に対して教育を実施し、提供されるサービスが特定の事業所等不当に偏った活動をする事のないよう中立的な機関としての認識を持つように徹底する。
2. 居宅介護支援事業所への紹介先とその選定理由を記録に残し、紹介先を毎月集計し月1回のミーティングで共有。その他、毎朝のミーティングでの報告や受付ノートを記入し管理を行ない各自確認するなど偏りが無いよう対応する。

11. 緊急時対応（災害時含む）について具体的な方針を記入してください。

1. 夜間及び休日等緊急時については管理責任者または管理者対応とする。職員連絡網を作成・配布し、連絡体制を確保・周知し、必要時については連絡網を活かし各職員への指示を行ない、法人責任者への報告を行なう。
2. 海岸地区担当の為事業所内にハザードマップを掲示し、職員の危機管理意識を持つよう心掛け、茅ヶ崎市地域包括支援センター災害時安否確認フローチャート、災害時被害状況報告の手引きに基づき行動する。緊急時に備え平常時でも各自ライトと笛を携帯するよう徹底する。
3. 年1回海岸地区自治会主催の防災訓練に参加し、地域の防災体制を把握する。参加後は職員全体への周知を徹底する。
4. 年1～2回（9月・3月予定）事業所内で防災訓練を行ない、災害時の消防計画に沿って役割分担を行ない通報・避難・誘導・救護について周知し、緊急時の持ち出し書類、ヘルメット、ラジオ、消火器、水、食料の常備等確認する。今年度は職員へ向けたAEDの講習会を予定する。その他、法人施設での避難訓練や研修等に参加する。

1 2. 個人情報の保護に関する具体的な方針を記入してください。

1. 厚生労働省が示しているガイドラインと法人の運営規定に沿って個人情報の取扱いに務め、個人情報の安全性及び信頼性を保護するため保有する情報の漏洩、紛失、改ざんなどが起こらないよう個人情報管理責任者を定め適切な管理を徹底する。

2. 個人情報の利用について
個人情報の取り扱いについて事業所内に掲示、利用目的を明確にし書面による同意を得た上で個人情報を使用する。個人情報の取り扱いについてその都度相談し事業所内で共通した対応を行なう。

3. 個人情報の管理について
 - ①個人ファイル、各職員のU S B（外部接触媒体）等については施錠できる書庫に保管する。
 - ②U S B（外部接触媒体）利用についてはウイルス感染予防の為、業務用コンピューターのみの利用に定める。
 - ③個人が特定できるものを廃棄する場合はシュレッダーまたは有償による廃棄や廃棄業者へ依頼する。
 - ④緊急やむを得ない場合を除いて個人情報が記入されている書類はF A Xによる送信は行わず郵送若しくは直接届けるなど確実な方法により連絡を取る。

4. 個人情報の管理に関する服務規程を定めるとともに新入職研修時に個人情報の取り扱いに関する教育を実施し、適切な取り扱いができるように指導する。

13. 苦情対応に関する具体的な方針を記入してください。

1. 苦情発生時は、苦情対応マニュアルに沿って苦情解決責任者を明確にし、責任を持って速やかに誠実に苦情の解決に当たる。
2. 苦情を受け付け、内容や相手の意向等確認し、苦情及びその対応状況等を責任者から法人へ報告する。必要に応じて市役所へも報告する。
3. 苦情受付後は記録を残し、ミーティング時に報告し全職員で共有、再発の予防に努める。
4. 苦情解決の仕組みと役割について事業所内に掲示し、処理体制の整備と周知を行なう。
5. 苦情等への予防について、職員個々が相談援助者としての自覚を持ち業務するよう、接遇や相談援助研修等に参加し、参加者は報告や伝達講習などを通じて職員へ周知する。

14. 地域包括支援センターで独自に取り組む事業について具体的な実施計画を記入してください。

1. 地域住民の健康増進・介護予防、高齢者支援リーダーや8020運動推進員の活動の場の提供を兼ね、月1回野球場会議室にてちがさき体操・湘南くち体操を実施する。地域住民への周知については自治会の協力を得て回覧板等活用する。
2. 家族介護教室は、事業所内で検討しテーマを決めて年1回開催する。家族介護教室開催終了時に次回開催内容希望等のアンケートをとる。
3. 地域住民、民生委員、介護サービス事業所、高齢者施設などの要望に応じ認知症サポーター養成講座や介護保険制度、湘南くち体操についての普及・講演を行なう。
4. 地域住民と顔の見える関係を築き、広報活動の一環として年1回ふれあいの集いに参加し、介護・健康相談のブースを開設、血圧・体脂肪の測定、健康チェックカードの配布、ちがさき体操等を実施する。
5. 車椅子や歩行器、杖などの福祉用具の寄付を保管し、地域住民へ貸し出しを行なっている。消耗品の寄付についても生活困窮者や必要な方へ提供する。
6. 地区内で開催されているインフォーマルな情報や講演会等の情報を事業所の外へ展示ブースを設置し情報提供する。
7. 地域の特性に応じた情報提供（人口・高齢化率など含む）の場として「あいだより」を年2回発行する。回覧板を活用し、医療機関や介護関係事業所にも配布、事業所に掲示し周知する。
8. 法人のホームページやブログ（活動内容をアップ）を使って事業所のPRをする。
9. 地域の外灯が少なく防犯協力のため夜間帯は事業所前の外灯をつけ、自治会からの声かけにより「ひかりのアーチ運動」に協力する。

15. 地域包括支援センターが包括的支援事業の3つの業務と一体的に実施する第1号介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

1. 総合相談や地域の活動に参加し、一定のリスクを抱える高齢者の実態を把握し、高齢者自身が自らの能力を最大限に活かし要介護状態になることを予防するため、地域住民へ情報（フォーマル・インフォーマル）を提供し、市と連携を図りつなげていく。
2. 地域の特性に応じた対応ができるよう、積極的に社会資源を把握し、サロン等社会資源開発の立ち上げ協力・連携等行なう。
3. 生活機能の改善を実現するため適切なサービスを選択できるよう目標志向型の介護予防サービス・支援計画を作成し、評価を行いその改善を図る。

16. 指定介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

1. 新規相談を受け、介護認定申請につながるケースは内容に応じて担当者を選任する。担当者は、要支援者が介護予防サービス等の適切な利用等を行うことが出来るよう、その心身の状況、その置かれている環境等を勘案し、介護予防サービス計画を作成するとともにサービス提供が確保されるよう介護事業者等関係機関との連絡調整など行い自立を支援する。
2. 居宅支援事業所や介護事業所の紹介については公正中立を意識し、利用者やその家族が選べるよう選択肢を提示し、紹介が偏ることのないよう事業所内で情報共有する。

平成29年度 地域包括支援センター 事業計画書

茅ヶ崎市長

法人名 株式会社 結

代表者名 代表取締役 小野田 潤 印

地域包括支援センター名	南湖地区地域包括支援センターれんげ
所在地	茅ヶ崎市南湖5-10-6
法人名	株式会社 結
電話番号	0467-88-1380
FAX番号	0467-88-1381

1. 今年度の重点的な取組方針を記入してください。

<p>(1) 地域包括ケアの実現に向けた取り組み：地域の力を合わせて、できる限り住み慣れた地域での生活継続を支援する体制づくりを整えるべく、包括的かつ継続的な支援を行う。自治会未加入の住民もいるため、地域での見守り活動のネットワークからもれる人が少なくなるよう、地域と連携していく。</p> <p>(2) 地域ケア会議の開催：地域の介護支援専門員と連携しながら、個別の地域ケア会議を積極的に開催する。地域課題の検討から、その解決に必要な社会資源、支援、サービス等が明確になれば、市町村レベルの地域ケア会議への提案を行っていく。</p> <p>(3) 周知、連携強化：地域の相談窓口として気軽に利用してもらえるよう、周知に繋がる活動（地域行事・サロンへの参加等）を行う。地域福祉関係者や福祉事業所、自治会等との連携を深め、地域住民の身近な相談窓口としての機能が果たせるようになることを目標とし、積極的に地域に出向き、業務を遂行する。</p> <p>(4) 組織力向上・人材育成：三職種の連携を強化し組織力の向上を目標とし、それぞれの職種、個々において、総合相談対応についてのスキルアップを行う。また、職員の定着、質の向上のためスーパービジョン等による面談を計画的に実施する。</p> <p>(5) 介護予防：総合事業への移行をスムーズに行っていく。要支援者及び事業対象者の自立支援のために適切なマネジメントを行う。介護支援専門員の力を十分に地域で</p>
--

発揮してもらえよう協力体制を作る。

- (6) 防災：災害、防災時の具体的な取り組み、包括れんげの役割を明確化する。地域と連携し、有事に備える。日頃から防災意識を持つために防災マップの更新時などに防災対応に関する意見交換を行う。
- (7) 公益性の重視と地域に根差した事業運営：公正で中立的な事業運営を行うことを意識した上で、地域で活動することから見える課題や地域の特性に応じた事業を展開する。

2. 地域包括支援センターの運営体制について具体的な方針を記入してください。

地域包括支援センター職員全員が、地域課題や事業取り組みに対する共通認識を持ち、市の基本方針を踏まえた上で、本事業計画を全員で検討、作成し、各項目の計画において長期的な視点を踏まえた基本方針をもとに、単年度実施することを具体的に定めて本年度計画を作成し実施することとする。

当法人の体制として、4で記載する人材育成体制によるスーパービジョンの取り組みにより3職種の配置については基本的に継続的な雇用体制をとることとする。単年度で異動、退職等がないようにし、相談業務のノウハウや専門性を蓄積し個々の資質を向上することを重視する。また、法人内では、他部門に所属する介護支援専門員、社会福祉士、看護師等各専門職での連携も行い、各部門で得られた知識や業務のノウハウなど情報共有を計り意見交換をすることで、チームアプローチを意識し、より高い専門性を身につけるように努める。

事業計画の実施状況について定期的に確認するとともに評価、修正を行い、年度末には実施・運営状況の自己評価を行う。

3. 三職種の専門性を生かした連携に関する具体的な方針を記入してください。

【基本方針】

主任介護支援専門員、保健師、社会福祉士、それぞれの職種の専門性を果たすべくそれぞれの役割を理解し、尊重し、協働できるチーム作りを行う。

三職種の専門性を活かした連携を図っていくために同職種の連携や役割・協力体制を築くことも重要であるため、所属する各部会において他事業所の専門職と積極的な意見交換を行い、連携を強化する。

以上をふまえて、

【本年度計画】

- (1) 各職種が専門性をもちつつ、連携して支援できるように、各職種の役割の明確化のための意見交換（朝のミーティングの有効的な活用、月に1回の所内ミーティング・イヒ会議（業務改善、遂行のための意見交換の場）その他必要時）

- (2) 相互の専門性理解を深めチームワークを形成するためコミュニケーション技術研修（適正確認、交流分析、アサーショントレーニング等）の実施（年1回程度）
- (3) 各部会において話し合われた内容については情報共有し、各部会の活動について理解、把握する。各部会への定期参加、報告、意見交換（随時）
- (4) 相談室職員との一体的な活動、連携強化を意識しながら協働して事業及び相談対応にあたる

4. 人材育成について具体的な実施計画を記入してください。

【基本方針】

市の基幹型包括支援センターが実施する人材育成システム構築事業の各研修への参加をする。包括れんげ内の人材育成体制として、スーパービジョン体制をとり、法人内スタッフや場合によっては外部のスーパーバイザーと定期的に面談を行う。業務の振り返りや自身の課題の整理をし、自身の強み、弱みを知り、目標を明確にする。その他外部研修等を活用し、人材育成に取り組む。

以上をふまえて、

【本年度計画】

- (1) 市の人材育成システム構築事業の各研修への参加（実施回数）と振り返り
- (2) 自己申告シート及びSV計画書を活用した面談の実施（半期に一度、必要時）
- (3) 個人の目標設定、目標に応じた外部研修の参加（適時）、と振り返り
- (4) 職員の定着に向けた取り組み（法人本部との協働により実施）、個々人の能力を生かし、補いあえる体制づくり

5. 総合相談支援業務について具体的な実施計画を記入してください。

【基本方針】

福祉相談室と連携し、誰でも気軽に安心して相談できる窓口として機能して行くために職員の対応スキルの質の向上を図り、適切に相談対応ができるように努める。また迅速に情報提供できるよう、幅広く福祉情報資料を整備する。引き続き相談窓口としての周知活動（地域行事やサロンへの参加）、地域福祉関係者や関係事業所との連携強化を図る事により、総合相談業務の取り組みを継続して実施していく。

以上をふまえて、

【本年度計画】

- (1) 総合相談についての外部研修の受講による職員の対応スキルの向上（一人年1回以上を目標）
- (2) 地域の行事やサロンへの参加（随時）
- (3) 地区の民生委員・児童委員連絡協議会定例会への参加・意見交換（毎月）

- (4) 地区ボランティアセンター定例会への参加・情報提供（毎月）
- (5) その他、地区社協や地区懇談会等への参加（随時）
- (6) 福祉情報資料の整備（随時更新）

6. 権利擁護業務について具体的な実施計画を記入してください。

【基本方針】

認知症や障がい等により意思決定が難しい高齢者等への権利擁護を担うために必要な対応スキルの向上、虐待について明確な方針を持って三職種や市、関係機関と連携し、本人、養護者を支援できるようになる事を目指す。困難事例についての相談の記録記入、情報共有を徹底し、職員全員が状況を把握して対応できるようにする。消費者被害について、日々の支援や地域行事、研修等への参加を通して情報収集を行うとともに、分かりやすく当事者や関係者に情報提供をする事を目指す。

以上をふまえて、

【本年度の計画】

- (1) 権利擁護業務（消費者被害・虐待防止・成年後見制度等）に関する研修等へ積極的に参加、所内で研修報告の実施（年2回以上）
- (2) 虐待対応に関してのマニュアルの確認、虐待ケースや処遇困難事例について対応方法等を所内で検討（随時）
- (3) 消費者被害や権利擁護に関して、相談や地域活動を通して情報収集を行いサロン等で情報提供を行う（随時）
- (4) 地域住民や地域福祉関係者などを対象とした、消費者被害、権利擁護に関する勉強会の実施（年1回以上）
- (5) 消費者被害防止のためのステッカーを制作する

7. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務について具体的な実施計画を記入してください。（地域ケア会議を除く）

【基本方針】

地域の介護支援専門員やサービス事業所に対し、相談窓口としてケアプランの作成やサービス担当者会議の開催などを支援するとともに、必要に応じて制度や施策に関する情報提供を行う。介護支援専門員が抱える支援困難事例について、関係者、関係機関との連携の下で、具体的に支援方針を検討し、助言・サポートを行う。医療や介護など多職種連携体制の構築を目指す。介護支援専門員相互の日常的な情報交換等を行う場を設定し、ネットワークの構築を図り、医療と福祉など多職種連携体制の構築を目指す。

以上をふまえて、

【本年度計画】

- (1) ブロック会議への積極的な参加により情報収集・提供、意見交換等を行う
- (2) 支援困難事例のサービス担当者会議に出席し介護支援専門員の支援を行う
- (3) 支援困難事例に対し、所内で相談内容を共有・意見交換し適切な助言、対応ができるよう努める。介護支援専門員の能力を引き出す関わりを意識する（随時）
- (4) 単独の機関では解決が困難なケース等包括的な支援が提供されるよう、問題を整理し、ケース検討会議を行う（必要時）
- (5) 地域包括ケア推進のために居宅介護支援事業所の主任介護支援専門員と協働し勉強会、研修会等を企画し実践する（専門員部会企画）
- (6) 介護支援専門員からの相談対応ができる体制を整える（他包括と連携し、所内に定期的に相談窓口を設ける等、対応できる仕組みを作る）

8. 地域ケア会議について具体的な実施計画を記入してください。

【基本方針】

個別事例の検討の場と位置づけている小地域ケア会議を積極的に開催する。個別ケース検討から個別課題の解決、ケアマネジメント支援、地域課題を抽出、ネットワークの構築と地域づくりを主眼に定期開催を行い、地域関係者と連携し地域課題解決に取り組む。地域包括ケアシステム構築のプロセスを所内で共有し、業務を遂行する。

以上をふまえて、

【本年度計画】

- (1) 小地域ケア会議の実施（年4回以上）、代表者会議の実施（年1回以上）
- (2) 個別課題の整理の仕方や会議の運営（手法等）について都度、所内で検討、意見交換し、会議開催の効果が得られるような会議の開催を工夫する
- (3) 介護支援専門員に個別事例の提供をしてもらい開催する。介護支援専門員が事例を出しやすい会議運営を目指す
- (4) 地域課題の検討から、その解決に必要な社会資源、支援、サービス等が明確になれば、市町村レベルの地域ケア会議への提案を行う

9. 地域課題の把握・解決方法及び地域のネットワーク構築について具体的な実施計画を記入してください。

【基本方針】

地域の課題把握については、「地域包括ケアシステム」の推進をふまえて、福祉相談室と連携し、地域診断アセスメントを継続して実施する。ネットワーク構築については、地域福祉関係者の定期的な会議に出席し、地域課題についての情報共有、意見交換を通して関係づくりからはじめ、地域課題の把握と解決にあたる。

以上をふまえて、

【本年度計画】

- (1) 介護サービス、その他社会資源の把握と情報整理を行う
 - ・ 所内で各町内の地区踏査日を決め、地区の現状を把握する（年2回）
 - ・ 市から下りてくる統計データを所内で共有し、記録に残す（随時）
- (2) 地域関係機関の定例会議等への参加、意見交換や情報共有、事例検討の実施
 - ・ 担当を決め参加することで、一体感を強め一緒に活動していく範囲を拡大していく
 - ・ 福祉事業所と地域の関係機関、自治会との交流の場を設け、地域課題の把握へ活かしていく（年1回以上）

10. 公正・中立性確保のための具体的な方針を記入してください。

【基本方針】

「公益的な機関」として公正・中立性の高い事業運営を行う必要がある。特に利用者のサービス利用などについては、中立性、公平性を確保する必要がある、法人事業所から独立した運営が求められている。サービス事業所を選択する上で利用者やその家族が適切な選択ができるよう、また適切なアセスメントに基づき、提案・紹介をすることを心がけ、事業運営にあたる。

以上をふまえて、

【本年度計画】

- (1) 介護予防サービスや居宅介護支援事業所へ紹介する際の記録と紹介先件数、傾向等の分析（年2回）及び所内ミーティングでの検討、意見交換（年2回）
- (2) 紹介する社会資源についての情報整理、シートの作成（随時更新）

1 1. 緊急時対応（災害時含む）について具体的な方針を記入してください。

【基本方針】

地域包括支援センターにおいても、地域包括ケアシステムに応じる夜間の救急対応、虐待等緊急時に応じる必要性があり、夜間においては24時間の連絡可能な体制を整える必要がある。緊急時には職員による社用携帯電話での対応、あるいは関係機関との連絡調整を行う。法人の体制としては、法人責任者が社用携帯電話を所持しており、いつでも職員からのコールに応じる事が可能になっている。また、事業所責任者も社用携帯電話を所持しており、夜間、休日においても連絡可能な状態になっている。災害時については所内のマニュアルに即して市と連携し、必要な対応を行う。

以上をふまえて、

【本年度計画】

- (1) 通常の夜間の対応は高齢者いつでも安心電話で対応、緊急時は社用携帯電話所持により緊急連絡網を活用し、対応する（随時）
- (2) 災害時については、マニュアルや具体的な対応方法について所内で確認する。
（年1回）
- (3) 防災マップの定期的な更新と活用（更新したものを市へ提出：年2回）

1 2. 個人情報の保護に関する具体的な方針を記入してください。

【基本方針】

地域包括支援センターにおいては、不特定多数となる地域住民の個人情報に関しての取扱いに慎重を期するため、個人情報保護管理者を定めて万全の管理を行う。法人の個人情報保護方針、及び「個人情報保護規定」に基づき「個人情報取扱業務概要説明書」を整備して、定期的な研修を設け、個人情報の利用目的、利用、提供方法についてその内容を職員に周知徹底する。

以上をふまえて、

【本年度計画】

- (1) 法人および事業所にて個人情報保護についての研修
（外部研修の参加と伝達研修を含む）。（年1回以上）
- (2) 書類や個人情報等の取り扱いについて各職員が留意しながら業務を実施
 - ・ 個人情報が含まれる記録やデータ保存媒体等は施錠管理を徹底し、必要時以外の持ち出しを禁止する
 - ・ パソコンはパスワードを設定し、外部の者が使用できないようにする
- (3) 個人情報の取り扱いについて、ヒヤリハット報告書を作成し所内で検討をする

1 3. 苦情対応に関する具体的な方針を記入してください。

【基本方針】

当法人では「苦情解決体制及び運営要綱」に基づき苦情解決責任者、第三者委員、苦情解決委員を定め、苦情解決及び、ご利用者の権利を擁護する仕組みを構築している。また、日頃から苦情についての意識を高めるため、苦情報告書・ヒヤリハット報告書の活用をし、要望レベルからの報告書の作成、経過の報告、対応、改善策の検討を実施している。報告書を活用し、再発防止策を検討する中で職員全員のサービスの質、相談支援の質を高めることを目指す。

以上をふまえて、

【本年度計画】

- (1) 苦情につながりそうだと考えられたケースについて、ヒヤリハット報告を積極的に作成、ミーティング等で報告内容や対応方法について検討をする（随時）
- (2) 苦情への対応として、リスクマネジメントを行い対応方法について共有、苦情報告書作成、苦情報告書の内容を所内で共有、再発防止の検討をする（随時）
- (3) 職員一人ひとりが利用者本位の視点で「苦情解決」に積極的に取り組むよう、苦情対応マニュアルにもとづいて適切に対処する
- (4) 問題改善のための会議を開催し、全体で苦情を共有し対応する（随時）

1 4. 地域包括支援センターで独自に取り組む事業について具体的な実施計画を記入してください。

【地域の行事、定例会への参加】

- (1) ボランティアセンター：定例会へ参加し、オブザーバーとして意見交換、ボランティア活動に有効な情報提供をしたり、共有する機会を持ちながらボランティア活動の推進に協力する。ボランティアセンターが介入するのに不安な対象者へは、一緒に訪問し介入方法を伝達していく
- (2) 南湖地区社会福祉協議会：既に行われている地域サロンの活発化に協力
- (3) 自治会：包括独自の事業や地域への啓発資料など作成した際は自治会長へ直接手渡し関係性を築く。また、各町内会で実施されるイベントに参加し包括、福祉相談室の周知に努め顔のみえる関係を築いていく
- (4) 南湖会館、南湖公民館：定期開催される行事に参加し関係性を築き連携を図る

【地域の行事の企画・実施、居場所作り、周知活動】

- (1) 運動教室の開催：ふれあいの麗寿に場所を借り地域の方が運動できる場を作っていく
- (2) 家族介護教室：家族介護教室の周知とともに包括れんげ、相談室れんげの周知も行う（今年度1回以上）
- (3) 権利擁護事業として講座を開催（年1回以上）

- (4) 認知症サポーター養成講座
 - ・すべての職員が講座を開催できるよう、トレーニング
 - ・今年度中に南湖地区において養成講座を開催（年度内1回以上）
- (5) れんげバザーの企画・開催（年1回）
 - ・裁縫などが得意な利用者の作品を出品することで生きがい創出の機会とする
 - ・高齢者だけでなく地域住民との交流の場とする
- (6) 所内で毎日12時にコグニサイズや茅ヶ崎体操を実施し地域行事やサロンで活かせるよう各職員が習得する
- (7) 熱中症予防対策の啓発活動を行う
- (8) 消費者被害防止のためのステッカーを制作する
- (9) 地域の居場所、休憩場所の提供として敷地内にベンチを設置し、包括・相談室の周知に繋げる

15. 地域包括支援センターが包括的支援事業の3つの業務と一体的に実施する第1号介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

【基本方針】

茅ヶ崎市においては本年度より介護予防・日常生活支援総合事業が実施となる。地域の実情に応じて住民等の多様な主体が参画し多様なサービスを充実することにより地域の支え合いの体制づくりを推進し、要支援者等に対する効率的・効果的な支援を目指す。適切なアセスメントによりその方の状況を踏まえ、目標を設定し、その達成のために必要なサービスを選択、利用できるようマネジメントを行う。委託の介護支援専門員と連携しながら自立した生活に向けた支援、介護予防につながる支援を展開していく。また、介護予防普及啓発業務として、介護予防の基本的な知識を普及啓発するため、パンフレット等による啓発、講演会や介護予防教室の開催、介護予防に関わるボランティア等の人材や地域活動組織の育成等を支援することにより地域における介護予防を推進していく。第1号介護予防支援事業の業務の集中により包括的支援事業等の業務に影響がないように配慮していく。

以上をふまえて、

【本年度計画】

- (1) 地域の高齢者や住民、地域関係団体等に対し総合事業や介護予防について分かりやすく説明し、普及啓発活動を実施
- (2) 総合事業の相談窓口、基本チェックリストの実施窓口としての機能を果たせる体制を整える
- (3) 委託を依頼している介護支援専門員との連絡・連携構築や対象となる方の状態改善や悪化の予防のために適切な支援が継続できるよう、包括職員と協働し、勉強会・研修会等を実施する

16. 指定介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

【基本方針】

要支援1、2の方に対し、現在の状態の維持・改善が図れるように適切なアセスメントによりその方の状況を踏まえ、目標を設定し、その達成のために必要なサービスを選択、利用できるようマネジメントを行い、自立支援に向けたケアプランを作成していく。第1号介護予防支援事業同様、指定介護予防支援事業の業務の集中により包括的支援事業等の業務遂行に影響がないよう配慮し、職員個々の業務量の確認等をしていくこととする。指定介護予防支援事業者として、業務の一部を委託する場合は、公正・中立性を確保する観点から、アセスメント業務やケアプランの作成業務等が一体的に行われるように配慮する。指定居宅介護支援事業者の紹介を行う場合には、正当な理由なしに特定の事業者に偏らないように配慮していく。

以上をふまえて

【本年度計画】

- (1) サービス事業所の提案、選択にあたっては、公平・中立性を確保し、適切なアセスメントのもとに行っていく
- (2) サービス事業所や居宅介護支援事業所を把握、情報を整理し、適切な案内ができるよう努める
- (3) 委託を依頼している介護支援専門員との連絡・連携構築や対象となる方の状態改善や悪化の予防のために適切な支援が継続できるよう、包括職員と協働し、勉強会・研修会等を実施する（15同様）

平成29年度 鶴嶺東地区地域包括支援センターさくら 事業計画書

茅ヶ崎市長

法人名 医療法人社団 康心会
代表者名 理事長 大屋敷英志枝 印

地域包括支援センター名	鶴嶺東地区地域包括支援センターさくら
所在地	茅ヶ崎市矢畑1427番1号
法人名	医療法人社団 康心会
電話番号	0467-81-4082
FAX番号	0467-82-4088

1. 今年度の重点的な取組方針を記入してください。

- ①第6期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画に基づき、鶴嶺東地区まちぢから協議会に参画しネットワーク作りを地域住民と一緒にを行う。
- ②地域住民の心身の健康の保持や生活の安定のために保健・医療・福祉と連携し包括的に継続的な支援を行う地域包括ケアの実現に協働する。
- ③地域のサロン活動の支援を継続し、地域コミュニティの形成に協力していく。
- ④地域包括ケアの充実に向け、地域の病院・施設・居宅介護支援事業所・介護保険サービス事業所・インフォーマルサービスとの連携を更に支援をしていく。
- ⑤介護支援専門員に対する支援として、関係機関や医療・地域の社会資源の連携やネットワークを構築していく。
- ⑥地域ケア会議を開催し、個別課題や地域課題を地域で考え支援体制の充実を図る。
- ⑦三職種の専門性の質の向上が出来るよう、研修・事例検討・専門部会・介護支援専門員・他地域包括支援センターと協働する。
- ⑧総合事業・介護予防事業の安定化に努める。

2. 地域包括支援センターの運営体制について具体的な方針を記入してください。

- 3 職種は専門的な視点を持ち域の方々と良好な信頼関係を作れる人材を常勤として配置する。
- ①管理者は法人に月報・会議録を報告し、地域包括の活動状況・役割や地域の状況を理解してもらうことを継続する。
 - ②職員体制の充実 三職種職員の専門性を活かし協働する。
 - ③法人内のバックアップ体制として、法人内異動も考慮する。
 - ④法人職員の健康管理を定期に実施する。
 - ⑤地域包括の組織体制として、朝のミーティング継続し業務内容を情報共有し管理者として把握する。

3. 三職種の専門性を生かした連携に関する具体的な方針を記入してください。

- ①事務所内での朝の申し送りを継続し、ケースに対する情報共有を行う。
- ②随時ケース検討を行う。
- ③権利擁護・虐待・健康障害等それぞれの専門性を活用できるよう利用者の課題対応に対し複数で関わりチームケアで対応していく。
- ④各勉強会、研修会をとおして各々の専門性を高めていくとともに内容を他の専門職種へ伝えるようにする。
- ⑤課題により担当専門職がイニシアティブを取る。
- ⑥専門部会や地域で、担当の専門性を活かした研修や講座企画実施を行う

4. 人材育成について具体的な実施計画を記入してください。

- ①個人PDC（個人目標）の実施。
- ②専門職ごとの業務実績から事業計画をたて、計画的に実施できるようにする。
- ③茅ヶ崎市の研修や専門部会活動の役割を果たし、スキルアップを行う。
- ④専門部会・法人内・外部研修の事例検討に参加し支援技術を身につけ業務に活かす。
- ④介護予防計画書の検討職員全員で随時行い勉強する。
- ⑤介護支援専門協会や社会福祉士協会等の職能団体研修参加。
- ⑥業務マニュアル整備・人材教育計画作成を行う。

【専門職としての研修計画】

- ：管理者：管理業務及びトレーナーとして職員人材育成に努める。
- ：主任介護支援専門員：神奈川県介護支援専門員実務研修・主任介護支援専門員更新研修等のファシリテーター協力。スーパーバイザー人援助技術の向上とケアマネ支援を行う。地域ケア会議開催の実施。
- ：社会福祉士：権利擁護・成年後見・消費者被害の防止・虐待等処遇困難ケースワーク技術の向上を行い実務に活かせる。地域コミュニティソーシャルワーク力をつけ実施する。地域ケア会議開催の実施。
- ：看護師：医療連携・医療知識の活用・認知症関係・介護予防関係研修等に参加し在宅支援の知識・技術の向上に努める。認知症や介護予防・医療的講座の企画開催を行う。地域で認知症サポーター研修の実施。（中学・小学校での実施）
- ・包括専門部会に属し担当事業を勉強し企画運営を行う。
- ・研修参加の報告は1週間以内に伝達を行い知識共有する。

【法人として】

- ① 各段階にあわせた個人目標を立て、管理者との面接を定期的実施し段階の経過を共有する。
- ②法人年6回職員全体研修の参加。
- ③法人年2回医療研修会の参加。
- ④6S活動の実施。

5. 総合相談支援業務について具体的な実施計画を記入してください。

- ①総合相談のプロセスの基本を職員全員が理解し実施できるよう勉強する。
(包括センター運営マニュアルの活用等)
- ②初期相談スクリーニング能力や緊急性に判断の勉強を行い、ケースワークの情報共有し
課題の明確化や支援の方向性・支援体制を共有し経過の振り返りが行い次のケースに活かす。
- ③地域福祉総合相談運営事業「福祉相談室」との協働
・社会福祉士が中心となり既存の地域包括と福祉相談室の協力のもと地域のアセスメントを行い、地域の課題抽出と地域力を客観的に把握する。地域の現状を知り複雑な課題を持つケースに対応できる体制創りを行う。
- ④地域包括の多職種間連携を充実させ総合的な相談窓口として強化。
・地域包括や総合相談のケースを毎日申し送り（ミニカンファレンス）を行い、専門性の視点から意見を出し合い、地域包括の強みでもある多職種協働で対応する。
- ⑤行政との連携。
・主管課である高齢福祉介護課や保健福祉課をはじめ関係各所と連携を図る。
- ⑥行政機関との協働や総合交流を通して相談内容に即した相談支援体制を構築し、ワンストップ窓口としての機能強化を図る。
- ⑦実態把握の推進。

6. 権利擁護業務について具体的な実施計画を記入してください。

- ① 主管課へ報告を行い、連携する。
- ② 社会福祉士部会での取り組みを通して、成年後見制度、虐待、消費者被害等々権利擁護に対する知識を深める
- ③ 成年後見制度ネットワーク連絡協議会に出席することで、成年後見に携わる各専門機関の役割への理解や、連携を深める。
- ④ 地域のサロンなど集まりの中で消費者被害を未然に防ぐため、悪徳商方法の手口や対応策を話し、消費者被害について啓発を行う。
- ⑤ 地域のネットワークを通じて生活困窮・困難者（虐待対応を含む）の発見が迅速にできるよう、ネットワーク作りを行っていくとともに、市役所や専門機関と協力して生活困窮・困難者の支援を行う。
- ⑥ 成年後見サポートセンター・茅ヶ崎市社会福祉協議会・弁護士・司法書と連携し適切な支援が行えるように勤める。
- ⑦ 高齢者虐待についての取り組みとして 専門部会で開催する高齢者虐待研修に職員全員が参加し基本的な知識を身につける。
- ⑧ 居宅支援事業所ケアマネに支援を行う。

7. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務について具体的な実施計画を記入してください。（地域ケア会議を除く）

- ① 鶴嶺東まちぢから協議会や関係機関（民生児童委員・自治会・連合会・地区社協・市社協等）との連携体制の継続を行い「つながる・支える」支援体制の一員として支援をする。
- ② ケアマネ同士のネットワークの構築に協働するために、ケアマネブロック会議の参画を行う。
- ③ 地域の病院や医院との連携強化として介護予防利用者の計画書の交付を行い主治医との連携強化に努める。
- ④ 地域の病院連携として、医療講座の協力や個別ケースを通して継続ケアが行えるよう関係性の構築を行う。
- ⑤ 地域のサロン活動に参加し、社会資源の拡大や充実に努める。
- ⑥ 多方面の社会資源情報を常に意識し、ケアマネや利用者支援に活用できるようにする。（社会資源資料の充実）

8. 地域ケア会議について具体的な実施計画を記入してください。

- ①地域ケア会議開催について：民生委員長・自治会連合会会長・地区社会福祉協議会・ボランティアセンター施設長・茅ヶ崎市社会福祉協議会のメンバーでの開催は随時実施。
- ②個別事例は随時であるが、年2回の開催は実施する。
- ③鶴嶺東地区5箇所（円蔵・西久保・浜之郷・矢畑・下町屋）の地域ごとでの開催し地域の自治会館等を利用し地域ごとの開催に努めていく。
- ④有効的な地域ケア会議開催が出来るよう、研修の参加や情報収集を行い開催していく。

9. 地域課題の把握・解決方法及び地域のネットワーク構築について具体的な実施計画を記入してください。

- ①自治会・民生児童委員や地区ボランティアセンター・地区サロン等との連携を図るため各団体の定例会に参加し、地域の課題を把握する。
地域福祉総合相談運営事業「福祉相談室」との協働と連携。
- ① 介護支援専門部会からの相談ケースや予防プランケースの中で地域課題となる個別ケースの地域支援をしていく。
- ② グループホーム・地域密着型有料ホーム、通所介護事業所の推進会議に出席し、情報を共有する。
- ③ 現在の鶴嶺東地区診断の内容を充実させ、随時情報や地域の関連会議での地域の情報お言語化し可視化する。

1 0. 公正・中立性確保のための具体的な方針を記入してください。

- ①利用者や家族の意向を尊重した支援を行う。
利用者相談者の意向を確認し適切な情報提供を行い特定事業所や施設に偏らないようにし、紹介記録等を参考にする。
- ②地域の事業所を把握し、連携体制を図る。
地域の事業所や施設と連携し情報交流がスムーズに行える関係作りをする。
ケアマネブロック会議等に参加し、情報共有を継続する。
- ③ 地域の福祉情報・社会資源情報収集し情報提供する。
- ④ サービス事業所の紹介に関する公正・中立性に関して
 - 紹介した事業所の実績検証を行い、紹介先リストの作成継続
 - 毎月主管課報告を行う。
 - ケアプランにおける事業所やサービス事業所紹介は複数提示し利用者・家族の意向に沿った支援を行う。

1 1. 緊急時対応（災害時含む）について具体的な方針を記入してください。

- ① 茅ヶ崎市高齢福祉介護課の基準に準ずる
自分自身の身の安全の確保・家族の安否確認を行い勤務している包括支援センターに集合し、1名の場合は事務所に待機する。2名以上になった時点で行政指示のもと安否確認を行う。
- ② 「災害時状況報告書の手引き」の職員周知を最低一年一回は行う。
- ③緊急時の連絡網の確認を一年に一回は行う。
 - 管理者から各職員へ連絡網を通じて情報の伝搬を行う
- ④緊急時の対応方法について
 - 管理者の判断で連絡網や個別の連絡手段を通じ各職員へ指示を出し、行動する。
 - 必要に応じて管理者と担当者が共に行動する
 - 各職員は行動の結果を管理者へ報告し、管理者より結果を法人本部や行政等に報告する体制を取る。
- ⑤災害時マニュアルの点検・周知を一年一回は行う。
- ⑥防災グッズの点検を一年に一度行う。
(ラジオ・ヘルメット・懐中電灯・電池等)

1 2. 個人情報の保護に関する具体的な方針を記入してください。

- ①個人情報マニュアルを一年に一度見直す。
- ②「個人情報個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱うべきもの」として職員教育を下記の内容で2ヶ月毎の法人職員研修の参加。
「個人情報の保護に関する法律」を職員に周知し意識を持って業務を行えるよう定期的な研修会の開催
 - (1) 個人情報保護の基本的な考え方。
 - (2) 個人情報の取り扱い方
 - (3) 個人情報データの取り扱い
 - (4) 本人の同意に関し、説明・同意・署名捺印。
 - (5) 職員として、入職時に「個人情報の誓約書」作成
- ③日常業務において
 - 個人情報内容のものは、必ずシュレッターにかける。
 - PCでの利用者等のデータは「パスワード」と予防システムセキュリティ保護で対応する。
 - ケースの記録類や保管書類は鍵の掛かった書庫で保管する。

1 3. 苦情対応に関する具体的な方針を記入してください。

①苦情対応窓口

地域住民等が身近な機関としていつでも苦情等を申し出ることが出来るよう相談・苦情対応窓口を設置し、迅速かつ適切に対応する。

②苦情対応窓口の周知

センターにおいて相談・苦情対応窓口を設置してあることを地域住民等に周知し、苦情、相談等があった場合の対応や苦情を申し立てることにより不利益を受けることが無いよう十分配慮し、その旨を明示する。

③苦情担当責任者の配置

管理者を相談・苦情対応の担当責任者とする。

④苦情対応マニュアルの作成

職員向けの具体的な相談・苦情対応マニュアルを定め、定期的に職員に対する研修を実施することで、全職員が適宜一定の対応できる体制を創る。

⑤苦情対応

- ・苦情・相談があった場合、内容を十分に聴き、その内容を一定の様式に正確に記録するとともに内容の明確化に努めかつ相談者等に確認を求める。

- ・内容によって事実関係等の予定について説明し、その結果をいつどのような形で報告するかについて見込みを説明する。

- ・調査の結果、改善が必要と認められる場合は必要な対応を図る。対応等を要しないと認められるときは、相談者の理解が得られるよう説明に努める。

- ・当施設の相談窓口で解決が図れない場合は、苦情内容によって市町村・国保連合会に速やかに連絡する。

⑤ 業務上での注意喚起については、レポート作成し職員全員で共有する。

1 4. 地域包括支援センターで独自に取り組む事業について具体的な実施計画を記入してください。

- ①各地区サロン（9箇所）の相談・健康相談・健康講座や社会資源の情報提供等協力し支援を継続する
- ②鶴嶺東地区での認知症サポーター研修開催を鶴嶺中学校・鶴嶺小学校の実施。
- ③医療や社会的課題の講座開催。（家族介護教室等の開催）
- ④括さくらかわら版作成（不定期）
- ⑤包括ケア支援の充実：第3ブロックケアマネ会議の研修計画協力し実施する。
- ⑥包括さくら自主事業として、すこやかクラブを継続し事業内容を評価する。
- ⑦茅ヶ崎市エンディングノートや鶴嶺東マイメモリーのに関する講座の開催。

1 5. 地域包括支援センターが包括的支援事業の3つの業務と一体的に実施する第1号介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

- 茅ヶ崎市第1号介護予防支援事業仕様書に基づき業務を行います。
- ①3職種の職員が相互に協働しながら実施する。
 - ②介護予防の効果を最大限に発揮し、対象者が生活機能の改善を実現するための適切なサービスを選択できるよう、目標指向型の介護サービス・支援計画を作成する。
 - ③自らの提供する第1号介護予防支援の質の評価を行い、常にその改善を図る。
 - ④市内包括支援センター、指定居宅介護支援事業所、指定介護予防事業所、第1号事業実施事業所、住民による自発的な活動によるサービス及び地域の介護予防活動等を含めて様々な取り組みを行う者等との連携に努める。
 - ⑤指定介護予防支援および包括的支援事業と共通の考え方にに基づき、一体的に実施する。

16. 指定介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

- ①利用者が尊厳を保持し、自立した日常生活を営むため、また、要支援状態の軽減若しくは悪化を防止するために必要な介護予防サービスが適切に利用できるよう、利用者の選択に基づいてケアプランを作成するとともに、当該ケアプランに基づいて適切な介護予防サービスの提供が確保されるよう、介護予防サービス事業者等との連絡調整その他の便宜を提供します。
- ②利用者の心身の状況に置かれている環境に応じ、利用者の選択に基づき適切なサービスが多様な事業所から総合的・効率的に提供されるよう努力をします。
- ③提供されるサービスが特定の種類やサービス業者に不当に偏ることがないように公正中立を行います。
- ④要支援状態の軽減もしくは要介護状態になることを予防に資するように行うとともに、保健医療福祉サービス等の連携に配慮する。
- ⑤利用者情報のアセスメントと適切に行い、ケアプラン作成を行う。
- ⑥サービス担当者会議を開催し、利用者の意志や情報を担当者と共有し専門的意見を求め、利用者の自立に向けた目標指向型計画を策定します。
- ⑦利用者や家族、事業所と連絡を継続的に行いケアプランの子実施状況や目標達成状況を把握する。
- ⑧ケアプランの実施状況、課題分析等について適切な記録を作成・保管し、利用者に対して継続的に情報提供、説明等を行う。

平成29年度 地域包括支援センター 事業計画書

茅ヶ崎市長

法人名 社会福祉法人 麗寿会
代表者名 理事長 大屋敷 幸志 印

地域包括支援センター名	鶴嶺西地区地域包括支援センターみどり
所在地	茅ヶ崎市萩園2630-1
法人名	社会福祉法人 麗寿会
電話番号	0467-84-0775
FAX番号	0467-88-6687

1. 今年度の重点的な取組方針を記入してください。

関係法令を遵守し、市や関係機関と連携しながら高齢者が住み慣れた鶴嶺西地区で安心して過ごせるよう、地域包括ケアシステムの構築を推進することを基本方針とします。

特に今年度は、昨年度同様に関係機関とのネットワークの構築、サロン等での地域住民に対する介護予防や健康づくりの支援、認知症の方を地域でサポートするための講座の開催等を継続して行うとともに、昨年度新たな体制となった地域の関係機関とのネットワークの構築や、まちぢから協議会との連携に力を入れて取り組んでいきます。

また、地域ケア会議では地域ネットワーク構築のための会議の他、個別課題解決のための会議を定期的で開催し、医療関係者との連携も図りつつ、包括的・継続的ケアマネジメント支援を強化していきます。

2. 地域包括支援センターの運営体制について具体的な方針を記入してください。

地域包括支援センターの運営にあたっては、公的相談機関としての社会的責任を重く自覚し、社会的信用を獲得できるよう経験豊かで地域住民の方々との信頼関係を構築できる人材を雇用配置します。

具体的には、国及び茅ヶ崎市が示す地域包括支援センターの設置運営に関する基準を遵守し、社会福祉士、保健師、主任介護支援専門員の資格を有する専従の職員各1名を常勤として配置し、うち1人を管理者とした3名の体制で運営にあたります。

職員は介護保険法を始めとする当該業務に関わる全ての関係法令等を遵守し、社会規範を尊重するとともに高い倫理性を持って業務にあたることとします。

また、地域包括支援センターが閉所している夜間・日曜日等に関しては、茅ヶ崎市高齢者いつでもあんしん電話（高齢者安心電話相談事業）や法人本部と連携して対応を行っていきます。

3. 三職種の専門性を生かした連携に関する具体的な方針を記入してください。

地域包括支援センターの業務は、介護予防ケアマネジメント業務については保健師等、相談支援業務及び権利擁護業務については社会福祉士、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務については主任介護支援専門員が主として担当することになりますが、いずれの業務についても主たる担当職種のみで行うのではなく、各職種が各々の専門性と地域包括支援センターの業務全体を十分に理解し、担当ケースや相談ケースについてミーティングや会議等で情報共有を行い、各職種の専門性が十分に発揮できるよう相互に連携・協働しながらチームケアが実施できるようにしていきます。

4. 人材育成について具体的な実施計画を記入してください。

人材育成については、各自が自己研鑽に努め研修等の参加を通じて専門性を高めることを基本としつつ、事業所内でも伝達講習やスーパーヴィジョンを用いた個々のスキルアップや包括支援センター全体のスキルアップが図れるように取り組んでいきます。社会福祉法人麗寿会では法人内において研修センターを設置しており、研修センター事業要綱に基づき年5回行う法人研修、職階別研修、新人研修、部会研修等様々な研修受講機会を設けていますので、外部研修への参加も含め研修への参加機会は確保されていると考えています。

5. 総合相談支援業務について具体的な実施計画を記入してください。

ワンストップの地域の相談窓口としてどんな相談もまず受け止め、適切な支援につなげていくようにする事を最も重視し、経験のある相談職員によって地域住民の福祉相談ニーズに応じられるようにしていきます。その具体策として以下の4点を計画しています。

- ①相談業務経験のある職員の配置と面接技術の向上やスキルアップのための研修参加
- ②福祉相談室との連携や各職種の専門性に応じた主担当者の決定
- ③相談を受ける為の個別相談室等、設備面の整備とプライバシーへの配慮
- ④サロンや地域活動への参加や自治会、民児協、地区社協、ボランティアセンター、医療機関等との連携により、自ら相談することが困難な高齢者に対してのアウトリーチ活動

6. 権利擁護業務について具体的な実施計画を記入してください。

- ①社会福祉士を中心に、各職員が高齢者虐待防止対応マニュアル及び茅ヶ崎市虐待対応フローチャートを理解し、緊急性の判断や関係機関への適切な連絡、初期対応ができるようセンター内で定期的な研修会を行います。
- ②民児協、自治会、地区社協、ボランティアセンター等、地域住民と密接な関わりを持つ各団体に対して、消費者被害の防止、高齢者の虐待防止および早期発見、成年後見制度についての講座の開催等を行います。
- ③日々の相談業務や成年後見ネットワーク会議への参加等を通じ、S ネット、市社協、行政書士、司法書士、弁護士等とのネットワーク作りや顔の見える関係作りを行います。

7. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務について具体的な実施計画を記入してください。（地域ケア会議を除く）

- ①茅ヶ崎介護サービス事業者連絡協議会の介護支援専門員部会と連携し、ケアマネージャー相互の情報交換を行う場への参加や研修の企画等を行い、包括支援センターと居宅介護支援事業所のネットワーク構築を図ります。
- ②ケアマネージャーから相談のあった困難ケースについては、社会資源の紹介や関係機関への繋ぎ、事例検討の開催等によりケアマネージャーに対する後方支援を行います。
- ③地域行事等への共同の参加の呼びかけやケアマネブロック会議への参加等を通じて、地域のケアマネージャーが日常的に相談しやすい関係を作ります。
- ④介護予防プランの委託ケースにおけるサービス担当者会議への出席等を通じて、ケアプランに関する指導・助言等を行い、自立支援型ケアマネジメントの支援を行います。

8. 地域ケア会議について具体的な実施計画を記入してください。

- ①包括支援センターでの担当ケースのみならず、地域のケアマネージャーに対して、相談のあった困難ケース等については地域ケア会議へのケースの提出依頼を行い、個別課題解決機能の地域ケア会議を定期的を開催します。
- ②地域の関係機関に対し、代表者を招集して地域課題の情報共有を主な目的とした、ネットワーク構築のための地域ケア会議を開催します。その際、まちぢから協議会とも連携を図り、地域ケア会議が効率的に開催されるよう企画します。
- ③上記の地域ケア会議に医療関係者や介護保険事業所等の参加を呼びかけ、より充実した地域ネットワークの構築を目指します。

9. 地域課題の把握・解決方法及び地域のネットワーク構築について具体的な実施計画を記入してください。

介護保険法で位置づけられた地域ケア会議は高齢者及び認定者に係る地域の課題となっており、障害や児童等その他のさまざまな地域課題に関しては検討の対象とはなっていません。

しかし、本来地域における福祉活動は、介護保険法の範疇のみならず、地域の住民全てが住みやすいまちづくりを目指すために行われるべきであり、鶴嶺西地区においても新に発足したまちぢから協議会を中心に自治会や地区社協、民児協、ボランティアセンター等の各機関が連携することが不可欠となっています。

以上の点を踏まえ、包括支援センターみどりは、まちぢから協議会をはじめとした各関係機関の定例会や催事等の参加及び包括支援センターの周知活動等を通じてネットワーク構築を図り、各機関からの情報収集や協働、連携強化や情報共有等がより円滑に行われるよう定期的に地域ケア会議を開催します。

また、上記の会議とは別に、現在包括支援センターで現在関わっている個別のケースやケアマネージャーからの相談ケースを用いた個別課題解決のための地域ケア会議も行うこととします。

ネットワーク構築の会議は6ヶ月に1度、個別の会議は2～3ヶ月に一回程度の開催を予定しています。

10. 公正・中立性確保のための具体的な方針を記入してください。

茅ヶ崎市の介護保険制度をはじめとする介護・福祉行政の一翼を担う「公益的な機関」として、特定の事業者等に対し不当に偏った活動を行うことなく公正で中立性の高い事業運営を行っていきます。

地域住民の利益を第一に考え、サービス調整を行う際に特定のサービスや特定法人の事業所からのみの情報提供は行いません。また、サービス事業所や居宅介護支援事業を利用者が選定する際も、利用者の希望に沿った選択が可能となるよう事業所の一覧等を提示し、可能な限り利用者自ら事業所を選んでいただきます。

茅ヶ崎市の福祉相談機関として公正・中立な立場で、利用者の立場に寄り添い最も適したサービスを調整するように運営してまいります。

11. 緊急時対応（災害時含む）について具体的な方針を記入してください。

防災マニュアルや緊急連絡網を作成し、市や法人本部とも連携を取りながら緊急時の対応を致します。

災害の発生時には災害時要援護者登録者、要支援認定者等の支援が必要な人に対して、行政や自治会、民生委員児童委員等と連携して安否確認や避難の手助けを行います。また、避難生活が長期化した場合には、高齢者、障害者等の心身の健康管理、二次的健康被害の予防、こころのケア、介護、生活上の問題などの相談に3職種が連携して専門的見地から支援を行います。

1 2. 個人情報の保護に関する具体的な方針を記入してください。

「介護保険法」、「個人情報保護法」、「社会福祉法人麗寿会 個人情報保護規定」その他の関係法令を遵守し、守秘義務の徹底と相談者の個人情報の保護に努めていきます。

使用済みの文書で個人が特定される情報が記載されているものについては、全てシュレッダーによる裁断を行います。

予防プランシステム等については、パスワードによる保護、セキュリティシステムを構築しています。その他のケースファイル、関係書類等全ての個人情報保護も含めて、施錠管理による厳重な個人情報保護に努めています。

1 3. 苦情対応に関する具体的な方針を記入してください。

利用者からの苦情に対応する常設の窓口を設置し、苦情と思われる相談については、苦情解決責任者が速やかに対応します。苦情解決責任者は管理者が兼任することとし、運営上苦情が発生した場合は速やかに茅ヶ崎市へ報告を行い、他機関と連携しながら迅速に対応するようにします。

苦情対応については、サービス利用者やその家族等の意思及び人格を尊重するとともに、苦情の処理に携わる関係者が利用者等のプライバシー保護に十分配慮し、当該本人の立場に立った誠実な対応を心掛けます。また、日頃からの職員の意識を高めるよう法人内で基本的な対応に関する研修を実施し、苦情対応手順マニュアルを整備し、サービス利用者の権利擁護が図れるようにします。

1 4. 地域包括支援センターで独自に取り組む事業について具体的な実施計画を記入してください。

○みどり出張講座

介護予防、権利擁護、介護保険制度、認知症対応等の内容について、民児協定例会、地区社協、地域サロン、ボランティアセンター等で講座を行う。概ね月1回開催。

○出張コグニサイズ

地域サロンや関係機関定例会等での住民向けコグニサイズの実践

○鶴嶺西地区脳活クラブ

鶴嶺西コミセン、ニッショウとの共催事業。事前申し込みにて予め40名程度の参加者を募集し、月1回、6月～12月まで開催。前半で認知症予防のための講座を行い、後半は皆さんで身体を動かす。

○家族介護者教室

年1回、看護師を中心に地域住民向けの介護に関する講座を開催。

○包括支援センターみどり広報事業

地域のサロンや住民集会の場、関係機関の会合イベント等に出向き、包括支援センターのパンフレットを配布、事業内容の周知を図り、より相談しやすい包括支援センターを目指す。(適宜実施、昨年度実績年間300部)

地区社協広報誌「ボラセン便り」への投稿にて地域住民へ包括支援センターを紹介する。

1 5. 地域包括支援センターが包括的支援事業の3つの業務と一体的に実施する第1号介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

第1号介護予防支援事業の実施にあたっては、指定介護予防支援事業と同様に、利用者が居宅において自立した日常生活を送るための介護予防に資するよう支援し、他の保健医療サービス又は福祉サービス等との連携にも十分配慮します。また、サービスの利用にあたっては、適切なサービスが多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう、介護サービス事業者等によるサービスのみならず、住民主体のサービスや地域の社会資源等の内容等に関する情報を適正に提供し、サービスが特定の種類又は特定の介護サービス事業者等に不当に偏ることがないように、公正中立に行います。

16. 指定介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

指定介護予防支援事業の実施にあたっては、第1号介護予防支援事業と同様に、利用者が居宅において自立した日常生活を送るため、現状の要支援状態の軽減若しくは要介護状態になることの予防に資するよう支援し、他の保健医療サービス又は福祉サービス等との連携にも十分配慮します。また、サービスの利用にあたっては、適切なサービスが多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう、介護サービス事業者等によるサービスのみならず、住民主体のサービスや地域の社会資源等の内容等に関する情報を適正に提供し、サービスが特定の種類又は特定の介護サービス事業者等に不当に偏ることがないように、公正中立に行います。

平成29年度 地域包括支援センター 事業計画書

茅ヶ崎市長

法人名 医療法人社団 康心会
 代表者名 大屋敷 芙志枝 印

地域包括支援センター名	湘南地区地域包括支援センターすみれ
所在地	茅ヶ崎市浜見平11-1 ハマミーナ1階
法人名	医療法人社団 康心会
電話番号	0467-84-6321
FAX番号	0467-88-7261

1. 今年度の重点的な取組方針を記入してください。

- (1) 第6期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画の基本理念に基づき、平成29年度委託型地域包括支援センターにおける包括的支援事業の実施方針、平成29年度茅ヶ崎市地域包括支援センター運営方針を踏まえた事業展開を行う。
- (2) 第1号介護予防支援事業開始に伴い、周知活動を行うとともに対象者の自立支援に向けたケアマネジメントを行う。
- (3) 地域包括ケアシステムの実現の為、基幹型地域包括支援センターと連動し、地域ケア会議を年3回以上開催する。
- (4) 認知症対策として認知症サポーター養成講座を開催するとともに、『湘南オレンジカフェ（認知症カフェ・通称すみれカフェ）』開催について、地域の介護保険事業者と協力し取り組む。
- (5) 福祉相談室や市の担当課、社会福祉機関等と協働し地域づくりを進める。
- (6) 人材育成研修会や医療福祉連携懇談会等の連携の会に積極的に参加し、自己研鑽、ネットワーク構築に努める。

2. 地域包括支援センターの運営体制について具体的な方針を記入してください。

- (1) 公益性、地域性、協働性を基本視点とする。
- (2) 管理責任者、三職種は経験豊かで地域の方と良好な信頼関係を作れる人材を常勤、専従として配置する。
- (3) 地域に根ざした事業所となるためには、職員が定着することが必要と考え、離職防止の支援を下記の通り行う。
 - ・朝礼時のスーパービジョンによりリスクマネジメントを実施する。
 - ・初回訪問は2名での訪問とし、OJTを行うとともに困難ケースについては、主担当、副担当を決めてサポートを行う。
 - ・PDC活動により管理者の面談を実施し、業務内容・業務量の負担が大きくなるよう配慮する。
 - ・健康管理のため法人の福利厚生により人間ドック、職員健診等を受ける。
- (4) 事業内容、月報等を法人へ報告し、組織として運営する。

3. 三職種の専門性を生かした連携に関する具体的な方針を記入してください。

- (1) 三職種全員がその領域の専門性を発揮し、地域住民に対して地域包括ケアを提供するために、相互の業務理解、情報の共有、相互の助言を行うことで共通の支援目標を定め、連携して対応を行う。
- (2) 権利擁護業務、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務、介護予防ケアマネジメント業務に対して、それぞれ専門的役割を持ちながら、各職種が地域包括支援センター業務全体を十分に理解し、相互に連携・協働しながら、チームとして実施できるようにしていく。
- (3) 月に一回、すみれ会議またはすみれ勉強会を開催する。すみれ会議では円滑な業務遂行のため、その時々解決すべき課題について、全職員で話し合いをし、すみれ勉強会ではそれぞれの専門性を理解するために、各職種が企画した内容で勉強会を実施する。
- (4) 毎日朝礼時、全職員が前日の業務内容と、当日の業務予定を報告・連絡・相談することで、それぞれが担当しているケースの情報を共有し、担当者不在時の利用者対応がスムーズに実施できるようにする。
- (5) 新規ケースについては、相談内容に応じて、どの職種が担当することが適切か検討し、担当者を決める。担当者以外のものは専門性の部分で協力する。
- (6) 各職種の事業内容を理解するために、専門部会定例会等の報告を行い、議事録を回覧し共有する。

4. 人材育成について具体的な実施計画を記入してください。

(1) 【人を尊び、命を尊び、個を敬愛す】という法人の基本理念に基づき人材育成を行い、個々が業務を通じエピソードを語れる事を心がける。

職員教育：全職員が2ヶ月に1度法人の全体研修に参加し、法令遵守・医学講和・院内感染防止対策、安全管理対策、等を習得する。管理職は2ヶ月に1回管理職研修を受ける。年2回医療研究会を行い全職員が参加する。
6S活動（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ・作法）、行動基準によるビジネスマナーを習得する。

(2) 個人目標管理（PDC活動）を習得し、より職務能力アップ、効率化を図った業務改善を実施する。

(3) 基幹型包括が主催する研修や地域包括研修へ参加する

(4) 法人の医療社会サービス部会（CM部会・社会福祉士部会）活動に参加し自己研鑽する。

(5) 外部研修等への参加

(6) 研修の伝達講習

朝礼時もしくはすみれ勉強会で、参加した職員から他職員に対し伝達講習を実施する事でチーム力の向上を図る。

(7) 所内でケース検討会を通してSVを実施する。

5. 総合相談支援業務について具体的な実施計画を記入してください。

(1) 多職種間連携を充実させ総合的な相談窓口として強化

地域包括および総合相談のケースを毎日、朝礼にて、専門性の視点から意見を出し合い、強みでもある多職種協働で対応する。

(2) 地域福祉総合相談運営事業「福祉相談室」との協働と連携

福祉相談室と協力し地域の現状を知る事で複雑な課題を持つケースに対応できる体制作りを行う。

(3) 行政との連携

主管課である高齢福祉介護課をはじめ総合相談を受けていく上で必要となる行政機関との協働や相互交流を通して相談内容に即した相談支援体制を構築し、ワンストップ窓口としての機能強化を図る。

(4) 地域に住む高齢者のさまざまな相談を受け止める身近な窓口としての周知

- ・サロン活動や地域で行われている会議、老人会等に参加し周知活動を行う。
- ・情報展示室を活用しイベント等を周知する。

6. 権利擁護業務について具体的な実施計画を記入してください。

(1) 日常生活自立支援事業の活用

職員全員が事業の概要と内容実情を含め理解し、的確な利用目的の説明と、適切な利用の提示を行い、支援体制を構築する。必要に応じて成年後見制度の活用を視野に入れた方針も検討する。

(2) 消費者被害を未然に防ぐ

身近な被害情報を職員が共有し、独居や日中一人になる高齢者に注意を促し、サロン活動や老人会、家族介護教室など人が集まる場所で周知する。
被害にあった高齢者は泣き寝入りすることも多いため、被害情報を得たときには、消費生活センターに報告し、更なる被害の防止に努める。

(3) 成年後見制度活用

社会福祉士を中心に各職員が制度の概要と内容・実情を理解し、的確な情報提供を行い、制度の適切な利用促進を行う。

(4) 相談者や利用者などクライアントの権利擁護を意識した教育体制の徹底

意図しないなかでも支援者が利用者の権利侵害を侵している事もあるという事を理解し、日々のケースを通じ、事業所内での事例検討や外部研修などにより、権利擁護を意識し配慮出来る職員を育成する。

初回訪問時等身分証を提示する事で安心感を持って頂く等配慮する。

(5) 高齢者虐待に対する取り組み

専門部会で開催する高齢者虐待研修に全職員が参加し、基本的な知識を身につける。高齢者虐待マニュアルを基に、市に報告・相談し対応する。

7. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務について具体的な実施計画を記入してください。(地域ケア会議を除く)

(1) 地域に根ざした医療と介護の連携システムの構築

今までの経験を活かし、医療機関との連携体制構築のノウハウを還元するとともに、介護支援専門員や医療相談員と連携し、施設と在宅の切れ目の無い支援体制の構築を図る。

(2) 三職種が協力し、介護支援専門員が包括的・継続的ケアマネジメントを実施できるよう支援する。介護支援専門員同士のネットワーク作り、実践力向上をサポートする。

(3) 居宅介護支援事業所の介護支援専門員と顔の見える関係を作り、個々の介護支援専門員からの相談や困難事例相談については、三職種の専門性をいかし対応する。アドバイスや必要時同行訪問等の支援を行う。

(4) ボラセンや民生委員との交流の場を設け、地域の実情や社会資源について事業所の介護支援専門員に情報提供する。

(5) 自立支援・重度化防止に資するケアマネジメント支援として、事業所の介護支援専門員を対象とした相談日を他の包括とも連携して月1回設ける。

(6) 主任介護支援専門員が人材育成や地域作りに参画出来るよう協働する。

8. 地域ケア会議について具体的な実施計画を記入してください。

地域包括ケアシステム構築を目的とした会議を開催する。

(1) 自助・互助を意識した会議 (年1回以上)

*地域の支援者等とのネットワーク作り

(2) 『認知症カフェを考える会 (湘南オレンジカフェ)』についての会議 (年1回以上)

(3) 高齢者の自立支援に資するケアマネジメント支援を意識した個別会議 (適宜)

9. 地域課題の把握・解決方法及び地域のネットワーク構築について具体的な実施計画を記入してください。

- (1) 地域ケア会議を開催し、高齢者が住み慣れた地域で機能や能力を最大限に活かし、その人らしい自立した生活を継続するための環境整備や社会資源を適切に活用できる仕組みを作る。
- (2) 民生委員児童委員協議会や地区社協・地区ボランティアセンター・まちぢから協議会等と連携を図る。各団体の定例会などに積極的に参加し、地域の課題を把握する。
地域住民とは課題を共有し、地域で解決できる方法や必要な社会資源の発掘、開発などを、地域ケア会議開催や、コーディネーター配置事業に協力することで実践する。
- (3) 地域福祉総合相談運営事業「福祉相談室」との協働と連携
福祉相談室の協力のもと地域アセスメントを適宜実施し、地域における課題の抽出と地域力を客観的に把握する。
- (4) 既存の地域社会資源との協働・連携強化
地域アセスメント結果をもとに地域の中核となる団体に働きかけ、協働体制を構築していく事で、地域に根ざした課題の抽出や解決方法を一緒に検討する。
※ (3)・(4) について平成29年度は松尾地区を重点的に実施する。
- (5) 地域の地域密着型サービス事業所の運営推進会議に定期的に参加する。
情報交換により、地域の課題を共有し解決に向けた支援体制を強化する。

10. 公正・中立性確保のための具体的な方針を記入してください。

- (1) 市の委託事業であり、公費によって賄われていることを全職員が十分認識したうえで、公正で中立性の高い事業運営を心掛ける。
- (2) 利用者の相談や意思を尊重した支援の実践に努める。
利用者や相談者の主訴を適切に捉え、利用者の意向を確認し、的確な情報提供をおこない特定の施設や事業所に偏らないようにする。
- (3) 地域の事業所を把握し、連携協力体制の構築を図る。
 - ① 地域に展開する各事業所を把握し連携体制をとり、情報交流がスムーズに行える関係を構築する。
 - ② 公共施設内に設置されているメリットを活かし地域の方が気軽に立ち寄り、ことの出来る地域住民に開かれた総合相談窓口機能を果たす。
- (4) 地域の相談窓口として周知する。
地域住民から親しみをもっていただける支援機関として機能出来るよう、職員の教育を行い公正中立性の確保を図る。
- (5) サービス利用事業所の紹介に関する公正中立に関して
 - ① 紹介したサービス事業所の検証を全職員で行い、偏りがないようにする。
 - ② サービス事業所の紹介は一覧表を提示し、利用者の意向に沿った事業所の選定を支援する。
 - ③ 新設のサービス事業所情報を全職員で共有する。
 - ④ 事業所内に特定のサービス事業所の広告等の掲示は行わない。

1 1. 緊急時対応（災害時含む）について具体的な方針を記入してください。

- (1) 職員の緊急連絡網を作成し、緊急時の対応に備える。
- (2) 参集基準は、茅ヶ崎市高齢福祉介護課の基準に準ずる。
事業所に集合し、2名以上になった時点で、行政の指示のもと1名は事務所に
とどまり、その他の職員が安否確認等開始する。
- (3) 防災マップの活用
防災マップを作成し年1回更新する。
防災マップのファイルは黄色に統一し他のファイルと区別する事で緊急時に
運び出しやすいようにする。
- (4) 伝言ダイヤルの活用
毎年9/1の防災の日に合わせて、伝言ダイヤル171を利用し、メッセージの録音
と確認を練習し有事の際に活用出来るようにする。
- (5) ハマミーナ・地域の防災訓練への参加
 - ①事業所が設置されているハマミーナの防災管理者が作成する計画に基づいた
防災訓練（5月・11月開催）へ参加する。
 - ②湘南地区内で行われる自治会等が主催する防災訓練に参加し、地域の自主防災
体制の把握や安否確認、連携が出来る関係構築を図る。
- (6) 全職員がマニュアルに沿った行動が出来るようにする。
 - ①必要時マニュアルを更新する。
 - ②年1回は全職員が確認し、緊急時に行動出来る様にする。
- (7) 防災グッズ緊急時に持ち運び可能な状況にする
 - ①年に1回以上中身の確認を行う。
 - ②消耗品のチェックを行い使用可能な状況にする。
 - ③利用者台帳は介護用ソフトのセキュリティ機能を取り入れ、災害時にも対応
できるようにするためASPキーを持ち出す。
- (8) 利用者の緊急対応は原則2名体制で対応する。感染症予防対策を徹底する。

1 2. 個人情報の保護に関する具体的な方針を記入してください。

(1) 法人全体研修会や所内勉強会、新人教育において研修を行う。

①「個人情報個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱うべきもの」として職員教育を下記の内容で行っている。

ア. 個人情報保護の基本的な考え方

イ. 個人情報の取り扱い方

ウ. 個人情報データの取り扱い

エ. 本人の同意に関し、説明・同意・署名捺印

オ. 職員として、「個人情報の誓約書」作成

②個人情報の保護に関する法律を職員に周知し意識を持って業務を行うよう定期的に行われる法人の全体研修会等で各自理解を深める。

(2) 個人情報資料の取り扱いについて

①個人が特定できる書類はそのまま破棄せずシュレッダーにかける

②P C上の情報に関してはパスワードと予防プランシステムのセキュリティシステムにより保護する。保存期間を終了した物は適正に破棄する。

③ケース記録や保管記録等に関しては、施設管理のもと施錠等を行い保管する。

1 3. 苦情対応に関する具体的な方針を記入してください。

(1) 苦情対応窓口の設置

地域住民等が身近な機関として、いつでも苦情等を申し出ることが出来るよう相談・苦情対応窓口を設置し、迅速かつ適切に対応する。

(2) 苦情対応窓口の周知

地域包括支援センターに相談・苦情対応窓口が設置されている事を地域住民等に周知し、苦情、相談等があった場合の対応や苦情を申し立てることにより不利益を受けることが無いよう十分配慮し、その旨を明示する。

(3) 苦情担当責任者の配置

管理者を相談・苦情対応の担当責任者とする。

(4) 苦情対応マニュアルの作成

職員向けの具体的な相談・苦情対応マニュアルを定め、定期的に職員に対する研修を実施することで、全職員が適宜一定の対応できる体制を作る。新人が入職した場合は新人教育の中で教育する。

(5) 苦情対応

苦情・相談があった場合、内容を十分に聴き、その内容を苦情相談記録票に正確に記録するとともに内容の明確化に努めかつ相談者等に確認を求める。

内容によっては、事実関係等を調査し、その結果を、いつどのような形で報告するかなどの見込みについても説明する。

調査の結果、改善が必要と認められる場合は必要な対応を図る。対応等を要しないと認められるときは、相談者の理解が得られるよう説明に努める。

当施設の相談窓口で解決が図れない場合は、苦情内容によって市町村・国保連合会に速やかに連絡する。

日頃から、利用される方々が相談しやすい環境を心がけ、苦情等申し出しやすい環境や関係性の構築を図る。

(6) 再発防止

同様の苦情が発生しないよう、職員会議等で話し合い対策を検討する。

マニュアル化できるものはマニュアルに追加する。

苦情を業務改善のご意見として対応する。

1 4. 地域包括支援センターで独自に取り組む事業について具体的な実施計画を記入してください。

- (1) 地域のイベント（湘南地区福祉まつり、地区懇談会、防災訓練、サロン等）に参加し、地域包括支援センターの周知や業務内容の周知、健康相談、血圧測定、福祉相談等を行う。
- (2) まちぢから協議会、地区社協、地区ボランティアセンターや民生児童委員等との協同により地域住民へのサポートを強固にする。地域の支援者に対し、専門職として医療・福祉に関する相談にのり、情報提供を行う。
- (3) 事務所が所有する車椅子、ポータブルトイレ、シャワーチェア、バスボード、浴槽台を貸し出す。貸し出しは期間を定め（車椅子に関しては最長1週間）、長期間にわたる場合は、福祉用具業者を紹介する。
貸し出し時は利用者の身体状況、家庭環境を把握し危険の無いようアセスメントのうえ貸し出す。
- (4) ちがさき体操を毎朝行う。
※同施設内にある地区ボランティアセンターに声掛けし一緒に行う
- (5) 認知症サポーター養成講座・認知症対応
長年の相談支援業務経験から、認知症により家族、近所との関係性が悪化し、孤立した生活を送っている方も多いと感じている。認知症サポーター養成講座を行うとともに、認知症予防、早期発見、早期治療を広める。職員全員がキャラバンメイトを取得しており、全職員が養成講座を行うことでスキルアップを図る。地域のサポーターを増やし、認知症にやさしい街づくりを行っていく。必要に応じ、認知症初期支援チームにつなぎ早期対応を行う。
- (6) 平成28年度から進めている事業として、湘南オレンジカフェ（認知症カフェ・通称すみれカフェ）を毎月1回第4月曜日14時から16時に開催する。
地域の介護保険事業所と協同し地域に開かれた認知症カフェ開催を進める。将来的には認知症サポーターが活躍できる場としたい。
- (7) 情報展示室の活用により、地域内のインフォーマルサービスや、講演会等の情報提供を行う。
- (8) 家族介護教室を受託し、介護者支援を行う。
- (9) 朝礼時のSV、個人PDC面接時等SV計画書の活用を継続する。

- 1 5 . 地域包括支援センターが包括的支援事業の3つの業務と一体的に実施する第1号介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

包括的支援事業と第1号介護予防支援事業を一体的に実施する

- (1) 目標を明確にした自立支援・介護予防に資するケアプランの作成
第1号予防支援事業を含むケアプランを地域ケア会議で個別事例として検討する。
- (2) 住民主体の多様なサービスの広がり支援する。
家族介護教室や認知症サポーター養成講座、地域ケア会議で担い手の発掘を行う。
- (3) 自助・互助の活用について住民意識に働きかける
老人会やサロン等で社会参加、社会的役割が生きがいや介護予防につながる事を理解してもらえよう情報提供を行う
- (4) 講座の開催
超高齢化社会対策として、医療講座を紹介するなど、地域住民の健康づくりを支援する。展示室に地域の病院が行う講座開催のお知らせを掲示する。
- (5) サロン活動の後方支援
地域の老人会やサロン活動（柳島長命会、ふれあい広場中島、松尾サロン、いこいの部屋浜見平等）敬老会などに積極的に参加し、参加者の個別の健康相談を受ける。それとともに、ちがさき体操や湘南くち体操など、健康づくりの普及啓発活動や介護予防についての講演や地域住民の健康増進のための活動を行う。
- (6) 地域コミュニティの再構築
高齢者が地域の中で気軽に参加できる、サロンやサークル活動の紹介を行い、社会参加の機会を作り、生き生きとした生活が送れる様に支援する。

- 1 6 . 指定介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

- (1) 介護予防プランを委託している事業所の介護支援専門員に対し、介護予防の視点から勉強会を年1回開催する。
- (2) 退院直後や予防⇔介護の行き来が多い利用者に対して事業所の介護支援専門員との連携を強化する
- (3) サービス事業所の特徴や取り組みなど情報を集め、利用者の状態に適したサービス事業者の選定を行う
- (4) 総合事業の移行に向け、対象となる利用者がサービス利用や自立支援に不利益とならないよう具体的な説明を含め相談に対応する

平成29年度 地域包括支援センター 事業計画書

茅ヶ崎市長

法人名 社会福祉法人 慶寿会
 代表者名 理事長 小笹 慶資 印

地域包括支援センター名	松林地区地域包括支援センターくるみ
所在地	茅ヶ崎市 高田 4 - 2 - 18 アート茅ヶ崎
法人名	社会福祉法人 慶寿会
電話番号	0467 - 50 - 0341
F A X 番号	0467 - 50 - 0342

1. 今年度の重点的な取組方針を記入してください。

法人運営の基本理念とする福祉サービス利用者の利益の保護と権利擁護を主眼とする地域福祉の実践に基づき、人々が住み慣れた地域で安心して継続した自立生活ができるよう、アウトリーチによる支援を今年度も取り組んでいく。

①民生委員、地区社協、ボランティア、自治会等、地域関係機関とのネットワーク構築

②小・中学校における認知症サポーター養成講座の開催や、自治会等での開催に向けたネットワーキング

③地区内サロン活動へのアウトリーチ

④「まちぢから協議会」福祉部会への後方支援

2. 地域包括支援センターの運営体制について具体的な方針を記入してください。

管理責任者（社会福祉士）を法人本部に配置

管理者（社会福祉士）1名

看護師（常勤職員）1名、（非常勤）1名

主任介護支援専門員1名

事務員（パート）1名

上記職員配置とする。

3 専門職種については、ソーシャルワークをする上で専門性を継続的に発揮できるよう短期間での異動などはしないよう配慮している。また、介護予防・日常生活支援総合事業開始を見据え、非常勤看護師1名を増員し、運営体制の強化を図る。

業務全般は管理責任者への報告・連絡・相談のもと遂行することはもちろんであるが月1回の職員会議にて情報共有の時間や企画検討を行う中で承認を得る。

3. 三職種の専門性を生かした連携に関する具体的な方針を記入してください。

経験のある看護師は保健医療、社会福祉士はソーシャルワーク、主任介護支援専門員はケアマネジメント、それぞれの専門性を発揮することが、地域包括ケアの提供を可能にするために不可欠なものである。地域住民に対して地域包括ケアを提供するためには、それぞれの専門職が縦割り業務を行うのではなく、3職種全体で、情報の共有や相互の助言を通して連携を図る。

毎朝のミーティングや相談時に、その内容に応じてどの職種が中心となるのか検討している。権利擁護に関する虐待ケースであれば様々なリスクマネジメントの観点から社会福祉士と看護師など、複数対応を行う。

4. 人材育成について具体的な実施計画を記入してください。

人材育成については、事業の安定的実施する上での最重要課題と認識している。
地域包括支援センター職員としての「専門スキル」とその根幹を支える「ヒューマンスキル」（規律性、責任性、協調性、積極性、社会人スキル等）をバランス良く育み、法人が作成した「成長のステージ表」に沿って実施していく。
そのため管理責任者と管理者は互いに密にコミュニケーションを図り、職員個々の状況を把握し、適切なスーパービジョン（以下、SV）手法を活用する。
管理責任者及び管理者は、現在までに市が実施してきたSV研修を参考に、更に法人が予定する管理者対象の階層別研修等で管理能力の向上を図る。
また新任職員は「地域包括支援センター職員等研修」等を受講し、中堅（以上）職員についても業務上必要と考えられる研修について、事業所内外を問わず積極的に参加し、更なるスキルアップを図る。
これらの振り返り（習熟度、達成度）は、「成長のステージ表」の項目をセルフチェックし、管理責任者及び管理者が面談にて確認する。
法人内で取り組む人材育成システムを基幹型包括職員とも共有し、必要に応じて報告、連絡、相談し、受託者としての適切性を高めていく。

5. 総合相談支援業務について具体的な実施計画を記入してください。

地域包括支援センターの機能を一見すると高齢者支援が主な業務に映りがちだが、社会福祉士の専門性であるソーシャルワークによる対象者(領域)を一体的包括的にアプローチするという原則に基づき、広い対象に視点を置いた支援を行う。
総合相談については虐待・権利擁護・介護・医療・年金・各種サービス等についての多様な相談が想定される為、各種機関との連携、ネットワークを密にし、問題が悪化しないよう迅速な対応を行う。また、近年増加する自殺、年齢層が広がる鬱、高齢者の孤立（死）、子供のいじめ、不登校、振り込め詐欺等についてもワンストップサービスを念頭におき、福祉相談室と連携を図り対応していく。
また、各種問題や各種サービスについての勉強会を地域に出向いて行い、「くるみ通信」でも注意喚起を行う。
この業務は主に社会福祉士が中心に行い、包括支援センター3職種が補助をする。

6. 権利擁護業務について具体的な実施計画を記入してください。

一人暮らしや認知症高齢者を狙った詐欺商法や振り込め詐欺について茅ヶ崎市消費者センターや関係機関と連携を図り支援を行う。地域住民、民生委員等が早期発見できるよう、民生委員定例会や地域サロン活動などで支援者や参加地域住民に注意喚起を行う。高齢者虐待においては、介護保険事業者による早期発見や悪化防止など予防的観点を重視できるよう、社会福祉士部会委員会活動などを活用していく。

また、後見制度の利用では茅ヶ崎市社会福祉協議会日常生活自立支援事業・成年後見制度利用支援事業・成年後見支援センター等の紹介や具体的相談支援を行う。この業務は主に社会福祉士が行い、経験のある看護師と主任介護支援専門員が補助を行う。

7. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務について具体的な実施計画を記入してください。(地域ケア会議を除く)

高齢者等が住み慣れた地域で暮らせるよう、地域で働く介護支援専門員の日常的個別指導、相談、支援困難事例等への指導・助言をし、長期的継続的ケアマネジメントを実現する為、主治医、介護支援専門員、サービス事業者等の多職種が連携しネットワークを形成できるように包括的後方支援を行う。

地域の介護支援専門員が担当する利用者には対応困難なケースが増えており専門性が求められているため法人内の介護支援専門員が月に1回、松林ケアセンターに集まり介護支援専門員の研修会を行う。内容は、各事業所が決められたテーマについてパワーポイントを用いて発表する。この業務は主に主任介護支援専門員が行い、社会福祉士、経験のある看護師が補助を行う。

8. 地域ケア会議について具体的な実施計画を記入してください。

個別事例を通して

- ①介護支援専門員のケアマネジメント支援
- ②ネットワーク構築機能
- ③地域課題発見機能を目的とした地域ケア会議を年に2回開催する。

同様の会議として、「まちぢから協議会」福祉部会の取り組みや豊かな長寿社会に向けた街づくりワークショップなどが展開されているが、個別事例を取り上げる機会はなく、地域ケア会議においては個別事例を通じた形式が適していると考えます。今後、それぞれに共通テーマが生じれば、共催ということも検討していく。

9. 地域課題の把握・解決方法及び地域のネットワーク構築について具体的な実施計画を記入してください。

ソーシャルワークの原則であるアウトリーチを基本に、常に地域に出向き、アンテナを張り、幅広い地域住民の声、自治会、民生委員、医療機関、介護保険事業者、ボランティア組織、市社協、地区社協、行政機関等と常に連携を取り合い、小まめな情報収集を行う。

また、茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画、ちがさきの地域福祉プランによる行政情報の把握に努め、行政機関主催はもとより、市民団体の講演会にも積極的に参加し、地域が抱える課題の把握に努める。

地域ケア会議の開催もその一つの手段である。

10. 公正・中立性確保のための具体的な方針を記入してください。

もとより社会福祉法人の運営は、社会福祉事業の公明かつ適正な実施の確保にあり、利益を主導とする考えをもたないことにある。また、同時に地域包括支援センターの運営は市の委託事業で法のもと明確なコンプライアンスが求められる。これを対外的に明確にするため、当該センターがサービス事業者とは明確に区画された場所で業務を行い、適正なケアマネジメントを実施し、委託に掛かる契約に際しては、利用者による選択を原則とし、限定された事業者に偏らない方法を取り、それにかかる情報が求められた時は拒まず公開する。

居宅介護支援事業所の紹介においては、紹介実績一覧、委託契約先一覧表にてその偏りを管理していく。また、市内の最新情報や社会資源情報を把握することで利用者、利用者家族の意向を尊重し適正なケアマネジメントを実施していく。

11. 緊急時対応（災害時含む）について具体的な方針を記入してください。

松林地区は海岸には面していないが、想定外の津波であれば、多大な被害も予想される。地区内でも平坦部と赤羽根山などで立地状況に大きく違いがあり、避難することが極めて困難な一人暮らしの高齢者も数多くいる。

有事の際は包括支援センター内で関わる利用者に関して速やかに安否確認がとれるよう茅ヶ崎市地域包括支援センター災害時の緊急フローチャート（H24年2月作成）をもとに対応する。また、避難行動要支援者名簿について情報提供されれば、その活用も考えられる。

尚、大規模災害における対応は、法人職員もまた被災者になる可能性が大いにあるので地域との協力体制を築き、常に自治会や地域住民との連携を図っていく考えである。

地域包括支援センターくるみの正職員は全員、携帯電話を法人より配布されており、緊急時はいつでも連絡、連携しあえる体制になっている。防災ラジオの設置、市メール配信サービスの登録を職員が行い、平時の際より意識啓発を図っていく。

1 2. 個人情報の保護に関する具体的な方針を記入してください。

当法人の職務に就く者の多くは、専門職として守秘義務規定に基づく有資格者であり、個人情報の取り扱いについては遵守するものであるが、更に、茅ヶ崎市個人情報保護条例及び法人個人情報保護規定、医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドラインに基づいた業務の徹底に努めている。

個人情報記録に関しても細心の注意を図り、施錠管理をし、電子記録に関してもウイルスや盗難の対策に万全に行う。

平成18年4月施行の個人情報保護法を機に、法人各施設の目に付く場所に個人情報保護法（主要条文）と各施設の規定を掲示し、職員・利用者・家族等への意識付けに努めている。

1 3. 苦情対応に関する具体的な方針を記入してください。

法人の苦情に対する姿勢は、まず謙虚に受け止めることを基本にする。苦情は直接ある場合もあれば、電話や手紙による場合もあり顔の表情や微妙なニュアンスの全てを感じ取ることができない場合があり、こちら側の解釈で判断しかねないので、まずは、冷静に受け止め、その上で適切に回答するようにする。また、苦情の訴えをマイナスに捉えず、言い方を変えれば助言であり励ましと受け止め、それこそが適正な質の高い支援に繋がるものとする。

苦情対応マニュアルに基づき、3 専門職が受付対応を行っていく。その内容の大小に関らず管理者・管理責任者・茅ヶ崎市担当課と連携のもと円滑な解決を図っていく。

1 4. 地域包括支援センターで独自に取り組む事業について具体的な実施計画を記入してください。

- ・老人会・サロン等での周知活動や情報提供、高齢者への健康相談
老人会 1か所 サロン9か所 長寿会（地区社協主催）5回（敬老大会含む）
- ・自治会防災訓練見学
避難場所把握や支援者との情報共有
- ・くるみ教室 年2回開催
地域住民を対象とした 成年後見制度普及・消費者被害防止の教室
- ・松林公民館祭り参加（11月）
地域住民への周知を含め、血圧測定、体脂肪測定、介護・健康相談を行う
- ・くるみ通信（年4回発行／春夏秋冬）
松林地区内のサロンや事業所・施設・民生委員・近所の商業施設へ配布
- ・民児協定例会への参加（12回）
虹たより、くるみ通信の配布、情報提供やコンサルテーション
包括支援センター・介護保険・総合事業をテーマとした勉強会
- ・ホームページの更新（情報提供等月1回以上更新）
松林地区内の行事やくるみ主催の活動内容、情報提供、くるみ通信の掲載等
- ・認知症サポーター養成講座の開催
コグニサイズ等を組み込むなど講座の構成検討
- ・レクリエーション技術の習得（3専門職種それぞれ1回以上受講）
サロン等で活用できるレクやコグニサイズなど習得できる
外部研修を受講する
- ・「まちぢから協議会」福祉部会における、居場所づくり、マップづくりへの
後方支援（会議への参加・情報提供等 4回）

15. 地域包括支援センターが包括的支援事業の3つの業務と一体的に実施する第1号介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

介護予防ケアマネジメントの基本的な流れを押さえ、困りごとに関して、単にサービスを補完する形のケアマネジメントではなく、生活機能の低下が生じている原因や背景を分析し、課題を整理した上で目標設定を行う。利用者の自立支援に資するよう、心身機能の改善のほか、地域の中で役割をもって生活できるよう「心身機能」「活動」「参加」にバランス良くアプローチしていくことが重要である。

包括的支援事業、すなわち本来の地域包括支援センターの重要な役割に上記業務が原因で支障を及ぼさないよう、職員の補充やケアマネジメントの居宅介護支援事業所への委託など効果的に行う。

16. 指定介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

「指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に関する介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準」を基に実務の遂行にあたる。

上記15項目と同様、ケアマネジメントは適切なアセスメントを行い、その心身の状態や置かれている環境等に応じて、本人が自立した生活をおくることができるようケアプラン作成を行う。

また、これらが包括的支援事業の実施に支障が及ばない範囲で遂行できるよう職員の補充やケアマネジメントの居宅介護支援事業所への委託などを効果的に行う。

平成 29 年度 地域包括支援センター 事業計画書

茅ヶ崎市長

法人名 社会福祉法人 翔の会
 代表者名 理事長 河内 智恵子 印

地域包括支援センター名	湘北地区地域包括支援センターあかね
所在地	神奈川県茅ヶ崎市香川三丁目 21 番 26 号
法人名	社会福祉法人 翔の会
電話番号	0467-55-1535
FAX 番号	0467-55-2373

1. 今年度の重点的な取組方針を記入してください。

「第 6 期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画」の基本理念に基づき「平成 29 年度茅ヶ崎市地域包括支援センターにおける包括的支援事業の実施方針」の実現を基本方針とする。

同時に翔の会の「誰もが地域で暮らせるために」という基本理念のもと、湘北地区の住民が住み慣れた地域で長く住まえるよう、「一人ひとりをかけがえのない存在として尊重」し、「本人を中心として寄り添う支援」を行うものとする。

平成 29 年度は介護予防・日常生活支援総合事業への移行がすみやかに行われるよう注力することとする。また、継続的には湘北地区の地域課題の具体的解消に向けて、平成 27 年度からの取り組みを更に推進していく。そのための手法として地域ケア会議を開催する。

2. 地域包括支援センターの運営体制について具体的な方針を記入してください。

包括的支援事業の実施方針を踏まえ、経験のある看護師・社会福祉士・主任介護支援専門員の三職種が、それぞれの領域における専門性を発揮し連携して対応できるよう管理責任者が事業全体を管理する。

具体的には朝夕に情報共有の時間を確保し、個別事例のみならず機関としての目的や目標の共有、事業の進捗状況の確認等の運営全体を共有するものとする。

なお、これらの事業を安定的に実施していくには職員が早期退職せず、就労を継続してもらう運営が重要であると考えており、離職防止が極めて重要であると考えている。具体的には職員の福利厚生や就労環境を良好に保つための意向調査の実施、メンタルヘルスに関する研修や協力医療機関の確保等受託法人である翔の会が持つシステムを活用するものとする。

3. 三職種の専門性を生かした連携に関する具体的な方針を記入してください。

個別事例の対応のみならず、地域の民生委員や自治会、ボランティアからの相談、またはケアマネジャーや介護サービス事業者、医療機関から寄せられる相談に対しても、三職種で処遇方針の決定や具体的介入方法等の話し合いは開催時間や頻度を定めることなく必要に応じて随時実施しているため継続していく。

湘北地区の諸団体からの講義依頼については、依頼内容によって職種を選定、又は連携して取り組むものとする。

4. 人材育成について具体的な実施計画を記入してください。

個別事例に対しては実際に寄せられる相談事例を通して、対人援助に求められる“価値・知識・技術”の向上に取り組むものとする。

また、包括支援センターの機能向上、関連する制度の理解等については外部研修を積極的に活用することとし、出席者が研修報告を行うことで情報共有を図るものとする。なお、職種や組織についての理解を深める目的で、茅ヶ崎市が実施する「茅ヶ崎市地域包括ケア充実のための人材育成システム」を活用する。

その他、法人内で企画される研修を活用する。

- ・高齢部門では、ケアマネ合同会議や包括合同会議を年に数回開催し、法人内の居宅介護支援事業所や地域包括支援センターとの情報共有を行う。
- ・相談職に限らず全職員に対して、スキルアップを目的とした多様な研修メニュー（権利擁護研修、マナー研修、コミュニケーション研修、医学的基礎研修、認知症ケア研修、等級別研修等々）が企画されるため、これを活用する。

5. 総合相談支援業務について具体的な実施計画を記入してください。

初期相談に対しては電話・来所・訪問を問わず基本的にどの職員も対応できることを目指し、実際の相談業務の中で OJT を行う。具体的には職員個々が次の内容の実践ができるよう訓練し、安易な情報提供や介護サービスの促しは慎むものとしている。

- ・相談内容、ストーリーの把握
- ・緊急性の判断
- ・包括支援センターで相談を受けるかの判断
- ・具体的行動（訪問、連絡待ち等）の判断

地域包括支援センターの周知が図れていないとの意見に対しては、作成したパンフレットや公的媒体を活用しつつ引き続き案内していく。一方でその限界もあることから、民生委員・自治会・ボランティアセンター・地区社協に対して周知活動を行っていく。特に後者の周知活動は茅ヶ崎市地域福祉総合相談室設置運営事業（以下、「福祉相談室」という。）の茅ヶ崎市地域福祉総合相談支援員（以下、「福祉相談支援員」という。）と共に一体的に実施していく。

6. 権利擁護業務について具体的な実施計画を記入してください。

地域住民や民生委員、ケアマネジャー等から上がってきた問題解決が困難な相談や、適切にサービス利用に繋がらない高齢者に対し、地域において尊厳ある生活が継続できるよう、本人が有する権利について理解を促すとともに、権利侵害の予防、発見、権利保障に向けた対応をする。具体的には社会福祉士が中心となって次の内容を行う。

- ・高齢者虐待の防止および早期発見のため、日常的にケアマネジャーが相談しやすい関係作りを行う。
- ・社会福祉士部会と協力し一般市民向けに高齢者虐待防止の啓発活動を企画していく。
- ・虐待ケースに関しては、高齢福祉介護課と連携をとりながら事実確認をおこなう。茅ヶ崎市が招集するケース会議やコア会議に協力し、支援方針や介入方法についても協力する。介入後も必要に応じて継続的に支援し再発防止に努める。終結後は振り返りが出来るよう記録を残す。
- ・茅ヶ崎市消費生活センター等とも連携し、地域における消費者被害等の相談や周知に取り組む。具体的には社会福祉士部会と協力し一般住民向けに消費者被害の注意喚起を行う。

社会福祉士以外の職員についても法人内外の研修で権利擁護に関する研修を受講し、理解を深める。直接研修に参加できない者については内容の伝達講習を行う。

7. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務について具体的な実施計画を記入してください。(地域ケア会議を除く)

ケアマネジャーが担当する個別事例で抱える課題やケアマネジメントに対して、随時相談に応じていく。相談内容によって情報提供・後方支援・同行訪問及びケース会議を開催する。これらの業務は主任介護支援専門員が中心となって行う。

ケアマネジャーへの間接的な支援として主任介護支援専門員部会による各種事業を企画、推進していく。

茅ヶ崎介護サービス事業者連絡協議会の介護支援専門員部会第一ブロックに定例参加し、介護支援専門員に対して情報交換や勉強会開催などを通して運営に協力する。

8. 地域ケア会議について具体的な実施計画を記入してください。

地域課題は過去の相談事例や地域住民や団体からの意見から、おおよそ把握しており、平成27年度から地域づくり・資源開発及びネットワーク構築を目的として市社協湘北地区担当と福祉相談室と共に検討を重ねてきた。平成29年度においても基本的には従来どおり代表者会議と実務者会議を分けて実施していく。具体的な実施計画は次のとおり。

- ・平成29年6月 地域ケア会議代表者会議
- ・居場所作りの定例会議 毎月出席

平成29年度は認知症を抱える家族に対する支援に重点をおいて取り組んでいく。また、通院・買物困難については地域住民やあらゆる事業者との協働を模索していく。

9. 地域課題の把握・解決方法及び地域のネットワーク構築について具体的な実施計画を記入してください。

地域包括支援センターと湘北地区の地域福祉を担う各種団体、行政機関、医療機関とのネットワークは概ね構築されたと認識しており、引き続き連携体制を維持・強化していくこととする。具体的には包括的支援事業、第1号介護予防支援事業、指定介護予防支援事業を通じて実践する。また、茅ヶ崎市コーディネーター配置事業における地区支援ネットワーク会議にも地域包括支援センター職員が定例参加することで、地域課題の把握や働きかけを行っていく。

一方で地域包括支援センターを介さないネットワーク（例：民生委員とケアマネジャー）は十分とは言い難い状況にあると認識している。これらの課題は湘北地区に限ったことではないため、行政や他包括と共に改善策を模索していく。

自治会は役員が単年度で交代する等の継続性が課題であることから、湘北地区社会福祉協議会や地域密着型サービス運営推進会等を通じて自治会役員との顔の見える関係を維持すること自体を目標とする。ただし自治会活動や個別ケース等で自治会との連携が必要な場合は、自治会役員と都度協議して決めるものとする。

10. 公正・中立性確保のための具体的な方針を記入してください。

「平成29年度茅ヶ崎市地域包括支援センターにおける包括的支援事業の実施方針」の「11. 公正中立性確保のための方針」にあるとおり、公正で中立性の高い事業運営を行うこと、並びに地域包括支援センターはその運営費用が市民の負担する介護保険料や、国・県・市の公費によって賄われていることをミーティングで確認することとする。

なお、具体的には特定の事業所に対し不当に偏らないよう、利用者と家族の意向を優先したうえで朝夕のミーティングで調整することとする。

11. 緊急時対応（災害時含む）について具体的な方針を記入してください。

夜間・休日の業務外の時間帯については「いつでも安心電話」に転送設定するため、業務時間外での相談には基本的には対応しないものとする。ただし、緊急性が高く時間外での対応がやむを得ない内容については、茅ヶ崎市高齢福祉介護課からの連絡により具体的対応を判断する。なお連絡先については、茅ヶ崎市に予め伝えてある携帯電話を活用する。

大規模災害時においては「災害時の被害状況報告の手引きについて（茅ヶ崎市高齢福祉介護課長発、平成24年2月24日付）」「茅ヶ崎市地域包括支援センター 災害時の緊急対応フローチャート」と「翔の会事業所標準防災マニュアル（あかね版）」をファイリングし、大規模災害時に活用できるよう社会福祉士の席の後ろに掲示している。なお、このファイルと共に「茅ヶ崎市津波ハザードマップ」と香川自治会と鶴が台団地自治会の防災マニュアルも同じ場所に常に掲示している。災害に備えた職員分の物品や保存食については法人本部から毎年配布されるため、社会福祉士が定期的に管理する。

なお、茅ヶ崎市から避難行動要支援者名簿が配布されるまでは、地域包括支援センターが担当する介護予防支援の利用者（居宅介護支援事業者への委託を含む）を名簿化した「災害時安否確認・持ち出し用マップ」を社会福祉士が定期的に更新し共有のキャビネット管理する。大規模災害発生時には、これを用いて安否確認を行なう。

1 2. 個人情報の保護に関する具体的な方針を記入してください。

職員は入職時に、「個人情報に関する誓約書」の説明を受ける。その内容は、在職中や退職後についても個人情報を漏えいしないこと、個人情報保護法を遵守すること、退職にあたっては法人から預かった全ての資料を返却することなどであり、その内容を熟読した上で署名・捺印を行なっている。

日常業務に当たっては「個人情報保護に関する管理マニュアル」と「支援・介護関係記録の取り扱いマニュアル」に基づいて管理・利用する。

・管理に関しては相談シートや介護予防支援のケースファイルの持ち出しは訪問時のみを原則とすること、退勤時には鍵のかかるキャビネットに保存し施錠すること、個人情報に関するリスト等は持ち帰らないことを徹底する。

・利用に関しては地域包括支援センターの業務を行っていく上では、関係機関との情報共有の必要から、本人と家族に対しては情報提供の必要性について説明し同意を得ることとする。

1 3. 苦情対応に関する具体的な方針を記入してください。

利用者や地域住民からの苦情に対しては基本的に全職員が受付対応できるようにし、最終的には管理者が苦情解決責任者として対応する。苦情があった場合は丁寧に話を聞き、管理者は担当者からも事情を確認する。管理者が必要であると判断した場合は会議を行い、その会議の記録を保管し再発防止に役立てる。

苦情に対し、市が行う調査には協力するとともに、市から指導又は助言があった場合は、これに従って必要な改善を行う。また苦情の内容によっては他の地域包括支援センターと連携し、管理者が必要であると判断した場合には、会議にて協議し対応する。

介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントに関しては、苦情対応窓口を重要事項説明書に明記し、契約締結時に口頭で説明する。

14. 地域包括支援センターで独自に取り組む事業について具体的な実施計画を記入してください。

- ・福祉相談室の福祉相談支援員が出席する地区支援ネットワーク会議（茅ヶ崎市社協、湘北地区ボランティアセンター、福祉政策課職員が出席）に地域包括支援センター職員も定例参加し、インフォーマルサービスの支援や開発に取り組む。
- ・「香川おたのしみ会」に看護師が参加し、血圧測定や健康に関する講話を行う。
- ・湘北地区の地域福祉を考える懇談会（年数回）へ出席する。
- ・湘北地区社協が主催するサロンやミニデイへの不定期に訪問する。
- ・家族介護者教室を企画、実施する。
- ・「みんなの居場所」の運営に参加する。

15. 地域包括支援センターが包括的支援事業の3つの業務と一体的に実施する第1号介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

国が定める地域支援事業実施要綱、介護予防・日常生活支援総合事業の適切かつ有効な実施を図るための指針、茅ヶ崎市第1号介護予防支援事業実施要綱に従い、業務を実施する。

16. 指定介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

介護保険法の理念に基づき、利用者がその有する能力に応じ自立した生活を送れるよう介護予防支援を行うものとする。

介護予防支援の提供に当たっては担当者を選任し、必要な介護予防サービスが適切に利用できるよう介護予防サービス支援計画を作成するものとする。

平成29年度 地域包括支援センター 事業計画書

茅ヶ崎市長

法人名 社会福祉法人 翔の会
 代表者名 理事長 河内 智恵子 印

地域包括支援センター名	小和田地区地域包括支援センター青空
所在地	神奈川県茅ヶ崎市小和田三丁目3番5号
法人名	社会福祉法人 翔の会
電話番号	0467-55-2360
FAX番号	0467-55-2361

1. 今年度の重点的な取組方針を記入してください。

「第6期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画」の基本理念に基づき「平成29年度茅ヶ崎市地域包括支援センターにおける包括的支援事業の実施方針」の実現を基本方針とします。

同時に翔の会の「誰もが地域で暮らせるために」という基本理念のもと小和田地区の住民が住み慣れた地域で長く住まえるよう、法人として大切にしている、「一人ひとりをかけがえのない存在として尊重します」「本人を中心として寄り添う支援を行います」という思いを持って利用者に関わっていきます。

平成29年度の取り組みとしては、地域ケア会議の円滑な運営を行い、年2回以上の開催を目指します。小和田地区では、まちぢから協議会の福祉部会と協働し運営していますが、昨年度は、地域の関係機関と介護事業所関係者を集めて開催しました。今年度は、小和田地区の地域資源の活用、関係機関の円滑な連携について重点的に取り組みます。

また、家族介護教室や地域住民対象の講座など、介護予防等につながるイベントを地域の団体と協力して開催をしていきます。地域の方へ情報提供する際に何を伝えていくかを明確にする為、参加する職員の担当を決め、内容も事前に決めて、計画的な実施を目指します。

2. 地域包括支援センターの運営体制について具体的な方針を記入してください。

包括的支援事業の実施方針を踏まえ、経験のある看護師・社会福祉士・主任介護支援専門員の三職種が、それぞれの領域における専門性を発揮し連携して対応できるよう管理責任者が事業全体を管理します。

具体的には月 1 回の事業所会議にて情報共有の時間を確保し、個別事例のみならず機関としての目的や目標の共有、事業の進捗状況の確認等の運営全体を共有するものとしします。

なお、これらの事業を安定的に実施していくには職員が早期退職せず、就労を継続してもらう運営が重要であると考えており、離職防止が極めて重要であると考えています。具体的には職員の福利厚生や就労環境を良好に保つための意向調査の実施、メンタルヘルスに関する研修や協力医療機関の確保等受託法人である翔の会が持つシステムを活用するものとしします。

3. 三職種の専門性を生かした連携に関する具体的な方針を記入してください。

青空内では月に一回青空会議を開き、各職員の抱える困難ケースについて三職種がそれぞれ意見し、経過については毎朝夕 30 分ほどのミーティングにて確認、共有、助言等を行っています。新規の相談や地域からの情報提供のあるケースの対応なども随時話し合い、検討をしています。担当者の視点から見えない部分も他の職員からの指摘、助言により対応策や選択肢がいくつか見えてくることが多くあり、より効果的な支援となり利用者の利益にも繋がるため、非常に有効な手法であると考えています。

小和田地区の諸団体からの講義依頼については、依頼内容によって職種を選定、又は連携して取り組むものとしします。

4. 人材育成について具体的な実施計画を記入してください。

各団体や行政、保健福祉事務所等の主催する研修には積極的に参加し、参加者が研修報告しフィードバックしています。

自らが担当する職務について熟知できるように、新任者についてはマニュアルを作成し、業務内容について説明し、その都度確認していきます。職務経験が長いものが同行訪問等を行い、OJT にて個別計画的に対応していきます。所属機関の役割・機能また機関の限界についても理解できるよう随時助言し一緒に考えていくようにしています。また、茅ヶ崎市が実施する「茅ヶ崎市地域包括ケア充実のための人材育成システム」に参加・活用していきます。

その他、法人内で企画される研修を活用します。

青空内の日々のミーティングや会議で、各々が専門分野を活かして、スーパーバイザー、スーパーバイジーになり、ケースや地域の相談を通して、対人援助職の気づき

が得られるように、トレーニングしていきます。

同法人の高齢事業所では、ケアマネ合同会議や包括合同会議を年に数回開催し、法人内の居宅介護支援事業所や包括同士の情報共有を行います。

相談職に限らず全職員に対して、スキルアップを目的とした多様な研修メニュー（マナー研修、コミュニケーション研修、医学的基礎研修、認知症ケア研修、等級別研修等々）が企画されるため、これらを活用します。

5. 総合相談支援業務について具体的な実施計画を記入してください。

青空では、翔の会の「誰もが地域で暮らせるために」という基本理念のもと総合相談業務を地域包括ケアの実践基盤となる業務と考えています。地域の高齢者が住み慣れた環境で安心してその人らしく生活できるように、どのような支援が必要か把握し、地域における適切なサービス、関係機関および制度の利用につなげる支援を行っていきます。

地域包括支援センター青空の周知として、今年度も引き続き小和田地区にお住まいの生活に不安や何らかの困りごとを感じている方々が、相談、連絡する機関として認知してもらうために、毎月行われる地区のボランティアセンターや民生児童委員の定例会議など地域の集まりに積極的に参加し、青空のチラシや社会資源の情報を広報周知し、暮らしの中での不安について相談できることをアナウンスしていきます。地区社協で毎月行われているサロンのほか、福祉のつどい、敬老大会等に参加し、その場での相談、面談の約束を行える顔の見える地域の相談機関を意識した活動を行っていきます。

次に初期相談業務として、最初の連絡、相談を受ける場合は、まずは、傾聴し相手の話を受け止め、相談者との信頼関係の構築を心がけます。その上でどのようなことに困っているのか、どのような支援が必要なのかを考えられるよう、必要な情報を聞けるよう心がけています。訪問や自宅以外の場所に出向いての相談にも積極的に対応していきます。

相談経路が、民生児童委員やボランティアセンターの方の紹介であった場合、相談者の合意を取り、紹介してくれたことのお礼と支援の方向性について話をします。

そして支援のつなぎとして、相談内容をご自身で整理されている場合や介護保険を利用したい場合は、介護保険制度の申請やサービス内容について話を進めていきます。必要な支援に関わる機関が複数な場合や複雑な内容である場合には、所内のミーティングで確認し、必要な支援先を青空として検討し、他の機関と協働で支援を行っていきます。

その中で共に支援していく体制作りとして、必要な支援をご本人が受けられた後も、支援機関、本人、家族の後方支援先として、必要時には相談先となり、折をみて近況を聞き、状況の把握を行います。

地域の複数の支援者が関わっている場合、地域の集まりで確認した内容をケアマネジャーや他機関と情報の共有を図ります。必要時には、地域ケア会議の議題として、話し合う場を作ります。

この一連の流れが、青空の周知につながり、地域のネットワーク作りになると考え、適

宜話し合いを持つ場を設けていきます。

6. 権利擁護業務について具体的な実施計画を記入してください。

高齢者虐待の防止として、民児協等、地域の会合への参加を通して顔の見える関係づくりを継続し、情報交換をしていき、虐待の早期発見に努めます。

また、地域のケアマネジャーと連携をとり、虐待が疑われるケースについて情報収集・情報共有に努めます。

虐待の相談が入った際には、高齢福祉介護課と連携し、速やかな状況確認と適切な対応をとります。

成年後見制度・日常生活自立支援事業の活用として、小和田地区において、成年後見制度の活用促進等、権利擁護に関する勉強会等を今年度1回程度の開催を目標とし、住民の理解を深めていきます。

消費者被害の防止として、消費者被害についての広報・啓発活動を行い、早期発見に努めていきます。

また、地域のサロンや関連機関の定例会など、地域とのネットワークを活用しながら消費者被害の状況を把握します。

そして、地域住民が消費者被害防止についての関心を持ってもらえるように、地域へ積極的に出向き、ミニ講座を開催し身近に起こりうる事と認識してもらえるような機会を作っていきます。

地域における認知症理解の促進として、「認知症になっても安心して暮らせる小和田地区」を目指して、特に権利侵害の対象になりやすい、認知症や判断能力の低下した高齢者に対して地域で支えることができるよう、サポーター養成講座や勉強会を随時開催し、地域住民の認知症の理解を促進していきます。

これらの活動のため、職員は、権利擁護・認知症対策に関する研修等に積極的に参加し、知識と専門性の向上に努めます。

7. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務について具体的な実施計画を記入してください。(地域ケア会議を除く)

包括的・継続的ケアマネジメントの環境整備の一環として、地域の民生児童委員、地区社協、地区ボラセンとの意見交換会に参加し、青空の動きやケースの共有を行います。具体的な事例検討などを通して課題解決力、地域資源開発力など地域力が向上するよう実践していきます。

市内の主任ケアマネジャーで事例検討会を開催し、ネットワークづくりをします。グループスーパービジョンは実践力向上のため、継続開催をしていきます。

主任ケアマネ部会と協働し、ケアマネジャーの実践力向上支援として、研修会・勉強会を開催します。相談体制の整備及び周知については、事業所への訪問、相談、助言等をケアマネジャーへの支援として行います。

茅ヶ崎市介護サービス事業者連絡協議会の介護支援専門員部会で、地区ごとにケアマネブロック会議が年3回ほど開催されています。その中の第一ブロック会議に出席し、意見・情報交換等を行います。

地域のケアマネジャーが担当する困難事例の担当者会議への参加や、地域ケア会議に出席するケアマネジャーへの支援も随時行っていきます。

8. 地域ケア会議について具体的な実施計画を記入してください。

地域ケア会議は、地域の関係団体の代表者から成る、まちぢから協議会福祉部会に設置し、年2回以上開催します。

ネットワーク構築、個別課題解決、地域課題発見、地域づくり・資源開発等を目的とした地域ケア会議を平成29年6月、平成30年2月に開催予定です。

その他、必要に応じて随時開催します。

9. 地域課題の把握・解決方法及び地域のネットワーク構築について具体的な実施計画を記入してください。

地域から上がった声を集計することにより潜在的ニーズを持つ世帯を確認し、アウトリーチを実践していきます。集計にあたっては福祉相談室も含めて小和田地区の情報を蓄積していきます。

地域のさまざまな問題を解決するには時間を必要としますが、把握したニーズ、課題について住民と共通理解をすることが重要です。警察署、医療サービス、インフォーマルサービスなどとの円滑な連携、地域住民との協働を目指し、市役所の協力を得ながら地域包括ケアシステム構築に向けて模索していきます。

地域ケア会議は、地域の関係団体の代表者から成る、まちぢから協議会福祉部会に設置し、年1回以上開催しネットワーク構築を目指します。また、個別課題解決、地域課題発見、地域づくり・資源開発発見を目的とした地域ケア会議は随時課題を選定し開催します。

将来的には地域住民同士で支えあう取り組み、活動ができるような地域づくりを目指していきます。

10. 公正・中立性確保のための具体的な方針を記入してください。

茅ヶ崎市からの委託事業として公正で中立性の高い事業運営を行うために、受託法人事業所への利益誘導や特定の事業所等に偏らないように、利用者の視点を尊重し、職員同士で毎回確認を行います。毎月、実績により介護予防支援委託先及び介護支援

事業所の確認を行い、偏りがないよう努めます。

1 1. 緊急時対応（災害時含む）について具体的な方針を記入してください。

市が作成した「災害時の緊急対応フローチャート」と、法人が作成した「大規模災害状況の経過と行動マニュアル」により、体制は整備されているので、年に2回の訓練時に確認していきます。

災害が発生した場合、まずは自分の身の安全と家族の身の安全を確保し、その後に担当部署（たどりつけない時には法人内の拠点施設か最寄りの事業所）に向かいます。法人としては、夜間・休日に関しても動員のお願いを職員に行っており、状況に応じて利用者の安全確保や安否確認を行います。

また、今年度の取り組みとしては、火災発生時訓練年1回、地震発生時訓練年1回、災害情報連絡訓練年1回、その他として消火器の点検、備品の転倒防止対策などの環境整備を行い、各種マニュアル内容が実情に沿ったものであるかを検証し、必要に応じて改訂を行います。

1 2. 個人情報の保護に関する具体的な方針を記入してください。

職員は入職時に、「個人情報に関する誓約書」の説明を受けます。その内容は、在職中や退職後についても個人情報を漏えいしないこと、個人情報保護法を遵守すること、退職にあたっては法人から預かった全ての資料を返却することなどで、その内容を熟読した上で、署名・捺印を行います。

業務を行っていく上では、個人情報保護法の主旨にのっとり、個人情報の適切な情報共有を図ります。個人情報ファイルは、鍵のかかるキャビネットに保存します。個々のファイルの取扱いは、各職員が十分に注意を払うこと等に留意しながら業務を行っています。また、事業所にセキュリティシステムを導入しています。近年のソーシャルメディアの普及に伴い、法人として新たにソーシャルメディア取り扱いのガイドラインを作り、職員がそれを理解し、遵守することで個人情報保護の強化を図ります。

職員は、年1回職務基準書が法人から配布され、記入し提出しています。その内容は、職務への姿勢を振り返るものですが、個人情報保護について記載する部分もあり、職員は、シートを記入することで個人情報保護の意識を高めています。

1 3. 苦情対応に関する具体的な方針を記入してください。

利用者や地域住民からの苦情に対しては基本的に全職員が受付対応できるようにし、最終的には管理責任者が苦情解決責任者として対応します。

苦情があった場合は丁寧に話を聞き、管理者は職員からも事情を確認します。利用者苦情相談受付票に苦情の内容を記録し、事実関係の調査のため、ご本人、支援機関から聞き取り、経過記録等から確認を行います。調査後は、青空会議もしくは担当者会議で改善措置を検討し、利用者又は家族に対する説明、記録の整備その他必要な措置を講じます。

法人では苦情対応規程が設けられており、それに沿った対応ができるよう、職員には周知を行っています。

また、苦情と判断されるものだけでなく、相談者の要望や悩みであっても、貴重な意見として、業務の改善・向上に活かしてしていきます。

1 4. 地域包括支援センターで独自に取り組む事業について具体的な実施計画を記入してください。

- ①小和田地区民生委員・児童委員連絡協議会へ参加し、民生児童委員と必要時ケースの情報共有、福祉情報の提供。(毎月1回)
- ②みんなのこわだボランティアセンターセンター会議に出席し、ボランティアの活動状況の把握と青空からの福祉情報の提供(毎月1回)
- ③小和田地区福祉のつどいに参加し、血圧測定や健康相談の実施、青空の周知・広報(年3回)
- ④ふれあいサロンに参加し、福祉に関する情報提供や講話を行う(毎月1回)
- ⑤敬老大会へ参加し血圧測定・健康相談を実施、青空の周知・広報(年1回)
- ⑥地域福祉を考える地区懇談会への出席。認知症に関する講話、青空の周知・広報(年1回)
- ⑦小和田地区社会福祉協議会役員会に参加し、青空の周知・広報(毎月1回)
- ⑧自治会、民生委員、地区社協等を対象とした勉強会の開催(介護保険や認知症について等)(適時)
- ⑨ボランティアセンター主催ぞうさんのお部屋(高齢者向けサロン)、市主催の歌体操教室「ねぼし」、ニッショウスマイルステーション辻堂の運動教室に参加し、青空の周知・広報、福祉情報の提供(随時)
- ⑩家族介護教室の開催
- ⑫介護予防のための教室を開催。(年1回以上)

1 5. 地域包括支援センターが包括的支援事業の3つの業務と一体的に実施する第1号介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

総合事業への移行に伴い、混乱が予想されます。介護支援専門員や地域住民に対し随時周知するとともに利用希望者が安心して利用できるよう、体制の整備に努めます。要支援者および基本チェックリスト該当者(事業対象者)に対して、介護予防及び日常

生活支援を目的として、適切な介護予防ケアマネジメントを行い、その心身の状況、置かれている環境等に応じて、自身の選択に基づき、訪問型サービス、通所型サービス、その他総合事業のサービスが包括的かつ効果的に提供されるよう必要な援助を行います。

また、この第1号介護予防支援事業は、今後も包括的支援事業（総合相談支援業務、権利擁護業務及び包括的・継続的ケアマネジメント業務）と一体的に取り組みます。

16. 指定介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

要支援者が、可能な限りその状態の悪化を予防し、居宅において自立した日常生活営むことのできるよう、心身の状況、置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、必要な介護予防サービスが適切に利用できるよう、介護予防サービス計画を作成するとともに、介護予防サービス事業者等の関係機関との連絡調整などを行います。

また、指定介護予防支援事業は第1号介護予防支援事業と一体的に取り組みます。

平成29年度 地域包括支援センター 事業計画書

茅ヶ崎市長

法人名 特定非営利活動法人 介護の会まつなみ
 代表者名 理事長 島村俊夫

地域包括支援センター名	松浪地区地域包括支援センターさざなみ
所在地	茅ヶ崎市常盤町2-2 松浪コミュニティセンター内
法人名	特定非営利活動法人 介護の会まつなみ
電話番号	0467-39-5901
FAX番号	0467-39-5902

1. 今年度の重点的な取組方針を記入してください。

- 1 茅ヶ崎市介護予防・日常生活支援総合事業への移行がスムーズに行えるよう支援していく。
- 2 地域との連携を図るため松浪地区まちぢから協議会の運営委員として参画し活動していく。
- 3 松浪地区市民集会や松浪ふれあいネットワーク交流会などに参加し地域課題の把握に努めていく。
- 4 ただ待っているだけの相談窓口ではなく、地域の福祉まつりやサロン等へ参加しあらゆる機会を利用して相談支援業務を行っていく。
- 5 認知症に対する正しい理解の促進や認知症カフェの開催など認知症高齢者と家族を支える体制づくりに努めていく。
- 6 地域住民に対し相談窓口としてのさざなみの周知理解のため、広報紙さざなみを発行し、地域の各種団体や医療機関はじめ地域住民に対し松浪地区自治会回覧で全戸回覧していく。
- 7 松浪コミュニティセンター施設を活用した転倒予防教室や歌体操教室などの介護予防教室の開催に協力していく。
- 8 家族介護教室を開催していく。

2. 地域包括支援センターの運営体制について具体的な方針を記入してください。

- 1 「管理規程」「職務権限規程」及び「組織図」「役割機能図」により管理責任者及び職員の役割の定めがあり、各職員が役割や責任を自覚しての運営をしていく。
- 2 管理責任者・管理者が、リスクマネジメント・法令遵守規程を踏まえた指導をしていく。
- 3 地域の信頼ある相談窓口として位置づけていく。
- 4 職員がお互いの専門性を活かし、フォローし合いながら相談に応じる運営体制としていく。
- 5 福祉相談室との連携をとりながら運営していく。
- 6 主任介護支援専門員・社会福祉士・看護師の資格を有する常勤職員を配置し、介護、福祉、保健に対する相談を住民が一体的に受けられるよう三職種の配置を確保していく。
- 7 専門職の確保については、29年度は主任介護支援専門員・社会福祉士を複数化し、地域包括支援センター職員として十分な資質を持った人材を雇用し、設置運営に関する基準を遵守していく。

3. 三職種の専門性を生かした連携に関する具体的な方針を記入してください。

- 1 コンピューターソフトでの記録により、各職種が利用者の状況を共有して把握し、専門性を生かしたアドバイスを相互で行っていく。
- 2 情報共有をするため毎朝ミーティングを実施していく。
- 3 毎月1回の職員会議を開催し、個別なケースの詳細情報を共有していく。
- 4 三職種の専門性を尊重しあいチームケアにより、よりよい支援につなげるよう努めていく。
- 5 各部会に出席した場合ミーティング等で内容の報告をし合い、情報共有を図っていく。

4. 人材育成について具体的な実施計画を記入してください。

- 1 自己研鑽や資格取得のための研修参加を積極的に行っていく。
 - ① 茅ヶ崎市や茅ヶ崎市社会福祉協議会主催の講習会等への受講
 - ② 神奈川県や神奈川県社会福祉協議会主催の講習会等への受講
 - ③ 種々の学会への参加
 - ④ 福祉・介護の資格取得のための研修等への受講及び受験
 - ⑤ 上記以外で、管理者が必要と認めた講習会等への受講
- 2 現業に必要と思われる研修には、出張として派遣していく。
- 3 日本福祉介護情報学会に加入し、地域包括支援センター三職種職員の研修機会の一つとしていく。
- 4 全職員に対し、毎年①法令遵守 ②職員倫理 ③個人情報保護・プライバシー保護研修をすることを研修実施計画で明記していく。
- 5 個々に研修課題を分析し、今年度の重点テーマと目標を管理者とともに設定し、「個人研修計画」をたてて実行していく。

5. 総合相談支援業務について具体的な実施計画を記入してください。

- 1 地域の種々の地域福祉コーディネーター（地区社協相談員、ボランティアセンターコーディネーター、民生委員・児童委員、居宅介護支援事業所介護支援専門員、医師、自治会役員）もしくはそのような役割を担っている人とのネットワークを構築していく。
- 2 ただ待っている相談窓口ではなく、あらゆる機会を利用して相談支援業務を行っていく。（地域の福祉まつりやサロン等への参加）
- 3 高齢・障害・児童・地域というようなカテゴリー別のインフォーマルなものも含めて社会資源のファイルを作成し、更新していく。
- 4 当地域包括支援センターで解決不可能だと思われる相談については、確実に基幹型地域包括支援センターや他の機関、相談窓口につなげていく。
- 5 地域住民に対し相談窓口としてのさざなみの周知理解のため、広報紙さざなみを発行し、各種団体や医療機関をはじめ地域住民に対し松浪地区自治会回覧で全戸回覧していく。
- 6 初期相談については、相談受付記録を作成し職員間の共有を図っていく。
- 7 ワンストップ窓口として高齢者が安心して地域に住み続けることができるよう相談対応していく。

6. 権利擁護業務について具体的な実施計画を記入してください。

- 1 平成3（1991）年の国連総会で採択された高齢者の人権を保障するための「高齢者のための国連原則（5つの原則＝自立、参加、ケア、自己実現、尊厳）」の視点に立って、高齢者の特性の理解を促進し、高齢者の人権を大切にした相談業務を行っていく。
- 2 虐待に関しては、疑いがあると考えられるケースについて三職種で話しあうようにしていく。
- 3 消費者被害も年々増えているので、防止のための注意喚起をサロン等で促していく。
- 4 相談者本人だけでなく、その周りの者も含めての権利擁護に努めていく。
- 5 茅ヶ崎市成年後見支援ネットワーク連絡協議会に参加し連携を深めていく。
- 6 「公益通報者保護」内部規程に基づき通報処理をするようにしていく。
- 7 生活困窮者自立支援法に基づき自立した暮らしをサポートし、適切な利用の提示を行い、支援体制を構築していく。

7. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務について具体的な実施計画を記入してください。（地域ケア会議を除く）

- 1 人がその人らしく生きるために、包括的・継続的ケアマネジメントが必要であるとの認識を職員間で共有していく。
- 2 主治医と介護支援専門員の連携、在宅と施設の連携など、利用者一人ひとりについて主治医や介護支援専門員などの様々な職種が連携し、個々の高齢者の状況やその変化に応じて継続的にフォローアップしていく。
- 3 地域の様々な専門機関、地域福祉コーディネーター（地区社協相談員、ボランティアセンターコーディネーター、民生委員・児童委員、居宅介護支援事業所介護支援専門員、医師、自治会役員）もしくはそのような役割を担っている人と及びと協働して機能を適切に発揮できるようにしていく。
- 4 心身の状態や生活環境などの変化に応じて、適切な支援やサービスを組み合わせて提供できるよう、継続的なケアマネジメントを行っていく。
- 5 茅ヶ崎介護サービス事業者連絡協議会が開催するブロック別会議に出席し、介護支援専門員同士、主任介護支援専門員同士の連携を深めていく。
- 6 地域包括ケアシステム構築の推進を図り、高齢者を地域で支えていくための基盤整備を行っていく。

8. 地域ケア会議について具体的な実施計画を記入してください。

- 1 地域ケア会議を年2回以上開催していく。
- 2 地域の主要な団体の代表者が出席する地域ケア会議では、地域ケア会議に対する理解の構築を目的として開催していく。
- 3 個別ケースに関わる方々を招集しての会議では、そのケースを通して具体的解決の方向を見出していく。
- 4 ケース検討後、地域の課題として検討すべき事柄が生じた場合には、必要に応じて松浪地区まちぢから協議会、松浪地区民生委員児童委員協議会、松浪地区社会福祉協議会、松浪地区ボランティアセンター等と連携しながら解決を目指していく。
- 5 高齢者以外の精神障害児者や児童の問題も兼ねる場合には、それぞれの専門職を加えて検討していく。

9. 地域課題の把握・解決方法及び地域のネットワーク構築について具体的な実施計画を記入してください。

- 1 松浪地区市民集会や松浪地区ふれあいネットワーク交流会などに参加し地域課題の把握に努めていく。
- 2 松浪地区まちぢから協議会の運営委員として、地域のあらゆる社会資源とつながりを持ち、課題の把握や解決のための協力をお願いしていく。
- 3 松浪地区福祉ふれあいまつりやサロン活動、地域の種々のイベントに積極的に参加し顔の見える関係性を作っていく。
- 4 松浪地区社会福祉協議会・ボランティアセンターや民生委員児童委員等とケースの情報共有や対応について日々の業務の中で連携を図っていく。
- 5 地域の総合病院や診療所・歯科医院・薬局など医療関係機関と積極的に連携を図っていく。
- 6 多職種連携研修会などに積極的に参加し連携を深めていく。
- 7 松浪地区まちぢから協議会に参画し、そのまちぢから協議会のホームページ掲載により活動状況を周知していく。
- 8 茅ヶ崎市社会福祉協議会と連携を深めネットワークを構築していく。
- 9 行政の様々な関係部署との連携を図り、信頼関係の構築に努めていく。
- 10 関係機関の会議などに参加し、情報共有・周知・意見交換しやすい関係性を築き、地域包括ケアシステムの構築をめざしていく。

1 0. 公正・中立性確保のための具体的な方針を記入してください。

- 1 高齢者を一人の人間として捉え、その人の人間らしい生活のために支援するというスタンスで対応するということは当然、公正・中立性を確保しての対応となる。
- 2 地域包括支援センターは、行政の委託機関であることを十分に認識し、「公益的な機関」として、特定の事業者等に不当に偏った活動を行うことなく、公正中立の精神で業務を行っていく。
- 3 地域包括支援センターはその運営費用が市民の負担する保険料や公費によって賄われていることを十分に理解し適切な運営を行っていく。
- 4 介護予防ケアプランの委託にあたっては公正・中立を旨とし、紹介先選択理由を記載した一覧表を作成し明確にしていく。
- 5 事業所紹介では複数の選択肢より本人や家族の意見を聞き決定していく。

1 1. 緊急時対応（災害時含む）について具体的な方針を記入してください。

- 1 災害時は「茅ヶ崎市地域包括支援センター災害時の緊急対応フローチャート」に基づき行動していく。
- 2 利用者・職員の安全を確保した後、被害状況の把握に努め通信手段が断絶されている場合は MCA 無線を利用して高齢福祉介護課に報告していく。
- 3 地区内の早期避難所は（小和田公民館）で避難所は（緑が浜小学校、松浪小学校、汐見台小学校、松浪中学校）であることを確認していく。
- 4 茅ヶ崎市津波ハザードマップ、洪水ハザードマップや土砂災害ハザードマップ、で一時避難所などを確認し、機会あるごとに相談者等に伝えていく。
- 5 ひとり暮らしの高齢者などには避難行動要支援者支援名簿への登録を勧めていく。
- 6 緊急の場合夜間及び休日でも茅ヶ崎市からの連絡は転送電話等により職員へ連絡可能な体制としていく。
- 7 緊急時に連絡が取れるよう職員名簿を作成し連絡先を共有していく。
- 8 泊まりの有給休暇利用の場合は緊急連絡先も提出書類にて確認していく。
- 9 かながわシェイクアウトに参加していく。
- 10 クラウドタイプの情報管理システムを採用し、データを管理していく。
- 11 防災ラジオを設置し防災茅ヶ崎を受信する体制をとっていく。
- 12 コミュニティセンター職員と共に消火訓練や津波訓練、救急救命訓練を行っていく。

1 2. 個人情報の保護に関する具体的な方針を記入してください。

- 1 個人情報保護規程を整備してあり「個人情報保護に対する基本方針」を事務所内に掲示しておく。
- 2 正しく個人情報保護法を理解し、法律の趣旨を鑑み、個人情報保護に努めるものとしていく。
- 3 虐待の通報は個人情報保護に抵触しないことを理解しておく。
- 4 個人情報保護についての研修を全体職員研修として必ず毎年1回実施していく。
- 5 就業規則「遵守事項」にパソコン等の取り扱い等についても記載し、個人情報の漏洩をしないことを徹底していく。
- 6 採用時に個人情報保護のための誓約書を記載してもらっている。
- 7 マイナンバーの適正な取扱いの手順として、「特定個人情報取扱規程」を定めている。

1 3. 苦情対応に関する具体的な方針を記入してください。

松浪地区地域包括支援センターさざなみ 苦情対応フロー

利用者又は家族等（利用者等）

直接口頭・投書等（電送，郵送，投書箱等）・代理人等

受付↓

苦情対応者

報告↓

苦情解決責任者

↓

口頭等による回答

茅ヶ崎市へ報告

利用者又は家族等（利用者等）

- 1 受付けた苦情は苦情受付票に記録する。
- 2 苦情については、すみやかに解決改善方法を検討し、利用者または家族等に回答するとともに、茅ヶ崎市役所高齢福祉介護課にも報告する。
- 3 細かな苦情を含め、職員→管理者→管理責任者へ報告する。
- 4 苦情内容については、解決方法を含めて全職員で共有し、質の向上に努める。

1 4. 地域包括支援センターで独自に取り組む事業について具体的な実施計画を記入してください。

- 1 地域住民に対し福祉介護意識の啓発やさざなみの周知理解のため、広報紙さざなみを四半期毎に約1,000枚印刷発行し、地域の各種団体や医療機関をはじめ地域住民に対し松浪地区自治会回覧で全戸回覧していく。
- 2 松浪地区まちぢから協議会に参画し、ホームページからも地域包括支援センターの広報紙や情報をアクセスできるようにしていく。
- 3 松浪コミュニティセンターや県立汐見台公園を活用し地域住民を対象とした健康づくり・介護予防教室の開催に協力していく。(転倒予防教室・歌体操教室・フレイルチェック・歌を楽しむ会・うんどう教室・汐見台からだ元気体操等)
- 4 エンディングノートの活用や終活についての研修会開催を支援していく。
- 5 認知症カフェ「ホットルーム」を継続実施していく。
- 6 ダブルケアカフェの開催を福祉相談室と共催で開催していく。
- 7 職員3名のみでは指定介護予防ケアプランの作成の対応がしきれないため三職種または介護支援専門員を増員して対応していく。
- 8 居宅介護支援事業所に委託の介護予防ケアプラン作成を全体の3分の1程度依頼していく方針とする。

1 5. 地域包括支援センターが包括的支援事業の3つの業務と一体的に実施する第1号介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

- 1 包括的支援事業の3つの業務を実施する中で、第1号介護予防支援事業を踏まえたものとしていく。
- 2 第1号訪問事業や第1号通所事業を実施する指定事業所の把握に努めていく。
- 3 茅ヶ崎市介護予防・日常生活支援総合事業全体の理解を深め研鑽していく。
- 4 総合事業指定事業所との連携を密にし利用者の状況把握に努めていく。
- 5 介護予防ケアマネジメントのプラン作成が職員3名だけでは対応しきれないので職員を増員して対応していく。

16. 指定介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

- 1 指定介護予防支援事業のために三職種の職員以外に介護支援専門員も増員して対応していく。
- 2 介護保険サービス事業所の指定申請状況の把握に努めていく。
- 3 指定介護予防支援事業対象者に対し、第1号訪問事業や第1号通所事業を理解してもらえるように啓発していく。
- 4 ケアプラン作成の依頼がある場合は、利用者やその家族の意向や状況を鑑み、必要に応じて居宅介護支援事業所に委託の依頼をしていく。
- 5 指定介護予防事業所との連携を密にして利用者の状況把握に努めていく。

平成29年度 地域包括支援センター 事業計画書 (案)

茅ヶ崎市長

法人名 社会福祉法人 慶寿会
 代表者名 理事長 小笹 慶資 印

地域包括支援センター名	浜須賀地区地域包括支援センターあさひ
所在地	茅ヶ崎市旭が丘6-11
法人名	社会福祉法人 慶寿会
電話番号	0467 (84) 6383
FAX番号	0467 (84) 6384

1. 今年度の重点的な取組方針を記入してください。

法人運営の基本理念とする福祉サービス利用者の利益の保護と権利擁護を主眼とする地域福祉の実践に基づき、人々が住み慣れた地域で安心して継続した自立生活ができるよう、アウトリーチによる支援を今年度も取り組んでいく。

- ① 地域の行事、サロンなど参加
- ② 認知症サポーター養成講座の開催
- ③ 民生委員児童委員との連携
- ④ あさひ教室（仮称）の開催
- ⑤ 「浜須賀地区まちのちから協議会」との関係強化

昨年度より職員の入替わりがあり、三職種それぞれのスキルアップを図るため、外部研修の参加やあさひ内で勉強会など積極的に行っていく。

2. 地域包括支援センターの運営体制について具体的な方針を記入してください。

管理責任者（社会福祉士）が法人本部に常駐し、センター内には管理者（社会福祉士）1名、看護師1名、主任介護支援専門員1名、社会福祉士1名、事務員（非常勤）1名を配置している。事務員は、三職種が不在時に電話対応や毎月の請求事務などを行うことで地域に出向いた業務を専念できる環境となっている。

円滑な運営を図るため、三職種が切れ目なく業務を遂行できるよう常に連携を意識している。また、センターが不在にならないよう可能な限り職員を事務所に配置し、緊急時には常に職員に連絡がつく体制をとっている。

職員の選考に関しては一定の基準（面接及び筆記試験）で実施し、面接においては管理責任者が行っている。また、今年度より常勤の社会福祉士を1名増員しさらなる運営体制の強化を図っている。

3. 三職種の専門性を生かした連携に関する具体的な方針を記入してください。

経験のある看護師は保健医療、社会福祉士はソーシャルワーク、主任介護支援専門員はケアマネジメントを主な業務とし、それぞれの専門職が縦割り業務を行うのではなく、情報の共有や相互の助言などを通じ、常に連携し対応していく。具体的には毎朝のミーティングなどで情報共有を図り、特に困難な事例については複数人で対応するなどチームでの取り組みを意識している。

4. 人材育成について具体的な実施計画を記入してください。

人材育成については、事業の安定的実施する上での最重要課題と認識している。地域包括支援センター職員としての「専門スキル」とその根幹を支える「ヒューマンスキル」（規律性、責任性、協調性、積極性、社会人スキル等）をバランス良く育み、法人が作成した「成長のステージ表」に沿って実施していく。そのため管理責任者と管理者は互いに密にコミュニケーションを図り、職員個々の状況を把握し、適切なスーパービジョン（以下、SV）手法を活用する。管理責任者及び管理者は、現在までに市が実施してきたSV研修を参考に、更に法人が予定する管理者対象の階層別研修等で管理能力の向上を図る。また新任職員は「地域包括支援センター職員等研修」等を受講し、中堅（以上）職員についても業務上必要と考えられる研修について、事業所内外を問わず積極的に参加し、更なるスキルアップを図る。これらの振り返り（習熟度、達成度）は、「成長のステージ表」の項目をセルフチェックし、管理責任者及び管理者が面談にて確認する。法人内で取り組む人材育成システムを基幹型包括職員とも共有し、必要に応じて報告、連絡、相談し、受託者としての適切性を高めていく。

5. 総合相談支援業務について具体的な実施計画を記入してください。

社会福祉士の専門性であるソーシャルワークによる対象者(領域)を一体的、包括的にアプローチするという原則に基づき、広い対象に視点を置いた支援を行う。地域と要援護者の的確な実態把握に努め、総合相談については虐待・権利擁護・介護・医療・年金・各種サービスなどについての多様な相談が想定されるため、センター内に設置されている福祉相談室を始め、各種機関との連携、ネットワークを密にし、問題が悪化しないようワンストップサービスを念頭に置き迅速な対応を行う。

また、医療や介護、権利擁護などの勉強会を地域に出向いて行い、現在発行している広報誌「あさひ通信」でも普及啓発を行う。

この業務は主に社会福祉士が行い、経験のある看護師と主任介護支援専門員が補助を行う。

6. 権利擁護業務について具体的な実施計画を記入してください。

高齢者虐待への対応としては地域住民、民生委員、医療機関、介護事業所などからの協力を得て早期発見に努める。高齢者虐待防止マニュアルや茅ヶ崎市虐待対応フローチャートを活用し、市や関係機関への連絡を速やかに行う。また、社会福祉士部会の勉強会、研修会を通じて知識を深める。

近年、増加する一人暮らしや認知症高齢者を狙った詐欺商法や振り込め詐欺について、茅ヶ崎市消費生活センターや関係機関と連携を図り対応を行う。また、高齢者が集うサロンなどで対応策や被害の傾向について啓発を行う。

成年後見制度が必要な方へは茅ヶ崎市社会福祉協議会日常生活自立支援事業・成年後見制度利用支援事業・成年後見センターなどの紹介や具体的相談支援を行う。

これらの業務は主に社会福祉士が行い、経験のある看護師と主任介護支援専門員が補助を行う。

7. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務について具体的な実施計画を記入してください。（地域ケア会議を除く）

高齢者などが住み慣れた地域で暮らせるよう、地域で働く介護支援専門員の日常的個別指導、相談、支援困難事例などへの指導・助言をし、長期的継続的ケアマネジメントを実現するため、医療機関、介護支援専門員、サービス事業者、地域の関係機関などの多職種が連携しネットワークを形成できるように包括的後方支援を行う。

地域の介護支援専門員が担当する利用者には対応困難なケースが増えており専門性が求められているため、法人内の介護支援専門員は月に1回、松林ケアセンターにて定期的な研修会を行う。年に1、2回は講師役を務め資料を作成しプレゼンを実施する。

民生委員との連携を図るため、定例会や勉強会に参加し顔の見える関係づくりを行う。この業務は主に主任介護支援専門員が行い、社会福祉士、経験のある看護師が補助にあたる。

8. 地域ケア会議について具体的な実施計画を記入してください。

平成 27 年、28 年にそれぞれ地域ケア会議を開催し、有意義な話し合いができています。今年度はこれまでの地域ケア会議で課題となった「居場所作り」「認知症高齢者の見守りネットワークづくり」「閉じこもり、支援につながらない高齢者の対応策」などのテーマを踏まえ、年 1 回以上開催する。参加者については、日頃より連携している地域支援団体、介護事業所のみならず地域ケア会議により顔の見える関係が図れた商店、金融機関、接骨院などにも継続的にアプローチを行う。

9. 地域課題の把握・解決方法及び地域のネットワーク構築について具体的な実施計画を記入してください。

地域課題の把握の方法としてソーシャルワークの原則であるアウトリーチを基本に、地域に出向き、地域住民、自治会、民生委員、医療機関、介護保険事業者、ボランティア組織、市社協、地区社協、行政機関等と常に連携を図り、密に情報収集を行う。また、市からの統計データをもとに地域の状況の把握やセンターで対応した相談実績の分析を行う。課題の解決に向けては地域ケア会議などで検討を行う。

ネットワーク構築については、地域ケア会議の開催や地域の行事や集会、関係機関・団体が行う会議などに出席し顔の見える関係づくりを継続していく。また、広報誌の配布もネットワークづくりの一環として捉え、地域包括支援センターの周知も兼ねて配布先を拡げる取り組みを行っていく。

10. 公正・中立性確保のための具体的な方針を記入してください。

もとより社会福祉法人の運営は、社会福祉事業の公明かつ適正な実施の確保にあり、利益を主導とする考えをもたないことにある。また、同時に地域包括支援センターの運営は市の委託事業で法のもと明確なコンプライアンスが求められる。これを対外的に明確にするため、当該センターはサービス事業者とは明確に区画された場所で業務を行い、適正なケアマネジメントを実施する。今年度も昨年度と同様に管理責任者よりコンプライアンスについての研修が計画されている。委託にかかる契約に際しては、利用者による選択を原則とし、限定された事業者に偏らない方法を取り、それにかかる情報が求められた時は拒まず公開する。また、地域包括支援センターの周知のため集会施設などに出向き、広報誌を活用し関係機関や地域住民に公正中立性を表示する。

居宅介護支援事業所への委託に関しては委託契約先一覧表で事業所が偏らないよう管理している。また、利用者、家族の意向を尊重し適正なケアマネジメントを実施する上で、市内の最新情報や社会資源情報をインターネットなどで把握し、必要に応じてリスト化することで情報の比較ができるよう配慮する。

11. 緊急時対応（災害時含む）について具体的な方針を記入してください。

浜須賀地区は海岸に面しており、特徴として高層ビルが少なく、小高い丘も無く、避難することが極めて困難である。災害時には浜須賀地区地域包括支援センターあさひ防災マニュアル(災害時の緊急時対応フローチャート)に基づき行動をする。また、まちのちから協議会が主催する避難訓練、防災訓練に定期的に参加する。センター内で担当している利用者に関しては有事の際、速やかに安否確認がとれるよう対象者のリスト化を行っている。地域包括支援センターも避難支援の関係団体であることを意識して、避難行動要支援者支援計画に則り可能な範囲で声かけや安否確認を行う。

地域包括支援センターあさひの正職員は全員、法人より携帯電話を支給されており、緊急時はいつでも連絡、連携しあえる体制をとっている。また、センター内には防災ラジオやヘルメットを常備している。

1 2. 個人情報の保護に関する具体的な方針を記入してください。

当法人の職務に就く者の多くは、専門職として守秘義務規定に基づく有資格者であり、個人情報の取り扱いについては遵守するものであるが、更に、茅ヶ崎市個人情報保護条例及び法人個人情報保護規定に基づいた業務の徹底に努めている。また、個人情報記録に関しても細心の注意を図り、施錠管理をし、電子記録に関してもウイルスや盗難の対策に万全を期す。平成18年4月施行の個人情報保護法を機に、法人各施設の目に付く場所に個人情報保護法（主要条文）と各施設の規定を掲示し、利用者・家族等への意識付けに努めている。職員に関しては、新人（新任）者にはオリエンテーション時、現任者には規定類の更新時やそのつど確認するよう励行している。

法人の研修の一環として個人情報、プライバシーの講義があり今年度も実施を予定している。

1 3. 苦情対応に関する具体的な方針を記入してください。

法人の苦情に対する姿勢は、まず謙虚に受け止めることを基本とする。苦情は直接ある場合もあれば、電話や手紙による場合もあり顔の表情や微妙なニュアンスの全てを感じ取ることができない場合があり、こちら側の解釈で判断しかねないので、まずは、冷静に受け止め、その上で適切に回答するようにする。また、苦情の訴えをマイナスに捉えず、言い方を変えれば助言であり励ましと受け止め、それこそが適正な質の高い支援に繋がるものとする。

苦情対応マニュアルに基づき、三専門職が受付対応を行っていく。ヒヤリハット含め、その内容の大小に関わらず管理責任者・管理者・茅ヶ崎市担当課と連携のもと円滑な解決を図っていく。

14. 地域包括支援センターで独自に取り組む事業について具体的な実施計画を記入してください。

- ・認知症サポーター養成講座
自治会と連携しての開催を目指す。職員全員がキャラバンメイトを取得する。
- ・ふれあい昼食会の参加
年8回、浜須賀会館で行われる。血圧測定、介護相談、健康相談を行う。その時々により、消費者被害の注意喚起や介護予防に関する普及啓発を行う。
- ・浜須賀会館まつりの参加
浜須賀会館まつりに参加し、血圧測定、体脂肪測定、介護・健康相談を行う。
- ・老人会・茶話会・サロンの参加
主にあさひ通信の配布時に合わせ活動に参加し、顔の見える関係を築く。その場で相談などにも応じる。
- ・地域密着型施設の行事参加と地域包括支援センターの周知
運営推進会議に出席している施設の行事に参加し、包括の周知や情報収集を図る。
- ・地区社会福祉協議会懇親会の参加
年2回、浜須賀会館でサポートはますかの懇親会があり、参加し親睦を深める。
- ・あさひ通信発行
年4回程度を目標にあさひ通信を発行する。
- ・浜須賀地区民生委員・児童委員との顔の見える関係作り
浜須賀地区民児協の勉強会に参加し情報の共有や相互に意見交換などを行う。
- ・事業所向け勉強会
法人内外のサービス事業所より勉強会の依頼を受け、講師を行う。
- ・浜須賀地区地域包括支援センターあさひの周知
医療機関や薬局に、地域包括支援センターあさひのチラシを置かせてもらい、周知を図る。
- ・あさひ教室（仮称）の開催
地域住民を対象に介護予防に関する講座を企画、開催する。

15. 地域包括支援センターが包括的支援事業の3つの業務と一体的に実施する第1号介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

茅ヶ崎市総合計画及び茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画の基本理念に則り、地域の要支援及び事業対象者に該当する高齢者に対し、自立支援を目的として状況に応じて適切なサービスが包括的かつ効率的に提供されるよう三職種が相互に連携してケアマネジメントの実施にあたる。ケアプラン立案に際しては、利用者がより自立して地域の中で役割をもって生活できるよう「心身機能」「活動」「参加」にバランス良くアプローチしていく。

事業対象者の把握については、高齢者が集うサロンや昼食会などのイベントに出向き相談を受けた際や支援が必要であると判断した場合、また、二次予防事業でこれまで関わりのある高齢者にアプローチを行い、それぞれ基本チェックリストを実施する。

16. 指定介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

「指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に関する介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準」を基に実務の遂行にあたる。

ケアプランは自立に向けた目標指向型となるよう常に意識している。要支援者の担当に関しては明確に基準を定めてはいないが、支援にあたり専門性を効果的に発揮できるよう、事業所内で話し合いの上決めている。新人職員に対しては管理者がケアプランをチェックし、相談やアセスメント訪問の際は三職種それぞれと同行する体制をとっている。また、これらが包括的支援事業の実施に支障が及ばない範囲で遂行できるよう職員の補充やケアマネジメントの居宅介護支援事業所への委託などを効果的に行う。

平成29年度 地域包括支援センター 事業計画書

茅ヶ崎市長

法人名 社会福祉法人 麗寿会
 代表者名 大屋敷 幸志 印

地域包括支援センター名	小出地区地域包括支援センターわかば
所在地	茅ヶ崎市芹沢846-3
法人名	社会福祉法人 麗寿会
電話番号	0467-33-5410
FAX番号	0467-33-5411

1. 今年度の重点的な取組方針を記入してください。

- 今年度は日常生活支援総合事業が始まり、地区の中で市境にある小出地区が一番大きな影響を受けます。総合事業が開始されることによる課題を市職員と連携して地域住民や利用者が不安なく理解できるように努める。また、小出地区の課題を茅ヶ崎市等の関係者に正しく理解してもらうように努める。
- 歌体操の実施場所が4地区となり、システムとして地域包括支援センター、福祉相談室との関わり方法について検討し、地域包括支援センターとしてケアマネジメントCを想定した自立できる仕組みを構築していく。
- まちぢから協議会には地域包括支援センターとして、具体的な取り組む方法への方策について後方支援を行う。
- 個別地域ケア会議を開催し、前年度の反省を踏まえ、単発で終わるのではなく、まちぢから協議会などと連携し、地域課題の解決につなげていく会議とする。
- 昨年度と同様に、年4回の会報、コミセン祭り、レインボーフェスティバルへの参加、様々な地域サロンへの参加、茅ヶ崎北陵高校、民生委員児童委員向けの認知症サポーター養成講座の開催、各自治会への福祉講座の開催、体操教室の開催などを実施。
- 職員に対し、各々の専門職として質の向上を図ることを目的とし、外部研修へ積極的に情報提供、受講勧奨を行う。

2. 地域包括支援センターの運営体制について具体的な方針を記入してください。

地域での第一線の機能であることを鑑み、経験豊かで、地域住民の方々との信頼関係を構築できる人材を雇用配置します。

なお、地域包括支援センター職員配置については、国及び茅ヶ崎市が示す地域包括支援センターの設置運営に関する基準を遵守し、社会福祉士、保健師、主任介護支援専門員の資格を有する専従の職員各1名以上配置することとします。その中の1名は管理者といたします。管理者を含む3名以上の職員を常勤として配置します。

3. 三職種の専門性を生かした連携に関する具体的な方針を記入してください。

地域包括支援センターの業務は、介護予防ケアマネジメント業務については保健師等、相談支援業務及び権利擁護業務については社会福祉士、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務については主任介護支援専門員が主として担当することになります。小出地区地域包括支援センターわかばにおいては、いずれの業務についても、主たる担当職種のみで行うのではなく、各職種が自職種の専門性を生かしながら地域包括支援センターの業務全体を十分に理解し、相互に連携・協働しながら、チームとして実施できるようにしていきます。お互いをコンサルテーション出来るような関係性を構築していきたいと思えます。

朝のミーティングを充実させ、3年間研修受講したスーパービジョンを基に各専門職が専門性を生かした議論をしていきたい。また、各々の専門性を生かし、外部機関との連携も進めていきます。

4. 人材育成について具体的な実施計画を記入してください。

社会福祉法人麗寿会では法人内において研修センターを設置し、研修センター事業要綱を定めています。センターでは様々な研修受講機会を設けており、包括としては相談員、ケアマネジメント部会に参加しています。また、年1回、法人内で実践発表会を行っており、各事業所から1年間の成果を皆さんの前で発表する機会を設けています。法人外の研修については、各専門職団体が実施している研修を中心に、情報提供を行い、積極的に受講参加が出来る体制づくりを行う。

内部職員については認知症サポーター養成講座や地域ケア会議の講師や司会を持ち回りにし、人材育成を考えています。

次年度も引き続き社会福祉士の実習生、茅ヶ崎市立病院の実習生を受け入れ、将来の医療・福祉を担う人材を育成し、地域包括支援センターとして全員がスーパービジョンを実践する機会を提供していきます。

5. 総合相談支援業務について具体的な実施計画を記入してください。

小出地区地域包括支援センターでは、適切に総合相談支援業務を遂行できるよう、次の事を計画しています。①相談業務経験のある職員の配置、②相談を受ける為の個別相談室等、設備面の整備、③相談機関としての包括支援センターの地域への周知徹底による住民のアクセシビリティの向上、④地域住民の声をひろい、地域に埋もれた福祉ニーズの発掘をするための、アウトリーチ活動の充実。具体的には、自治会等地域団体との連携を図る事やサロン活動やさくら病院や茅ヶ崎新北陵病院、長岡病院と連携して、自ら福祉機関に赴けない高齢者への適切な働きかけ、相談支援を実施します。他市になるが、地域ケア会議を通して武内整形外科、柳沢医院、窪島医院などへの連携を深めていきたい。

基本的なスタンスとして、ワンストップの地域の相談窓口として、どんな相談もまず受け止め適切な支援につなげていくようにする事を最も重視し、経験のある相談職員によって地域住民の福祉相談ニーズに応じられるようにしていきます。

6. 権利擁護業務について具体的な実施計画を記入してください。

高齢者の権利擁護事業として、虐待防止と成年後見の2つの業務が挙げられる。虐待については、高齢者等に対する虐待の予防及び早期発見のため、地域に早期発見、見守りネットワークを構築する。①地域住民に対して、高齢者の虐待の予防・早期発見及び成年後見制度等の権利擁護についての啓発活動を行う。②虐待ケースが発見された場合は、その緊急性を判断し、関係サービス、関係制度、関係機関への連絡・つなぎを行う。必要時、関係者による会議を開催し、必要な対応を検討し、具体的な支援を行う。③高齢者本人の見守りと家族の支援を行う。

成年後見については、財産の管理や身上監護についての法律行為の実施時に、その方の意思を尊重し権利と財産を保護します。申請時の支援にあたり、全体的な支援については、基幹型地域包括支援センター、成年後見制度については、湘南ふくしネットワークオンブズマン（Sネット）、日常生活自立支援事業については、茅ヶ崎市社会福祉協議会との連携・協力を図っていきます。昨年度は任意後見に関する相談を複数受けた為、広報やサロンへ出向いた際に任意後見に関する情報提供も行う。

地域のサロンにおいては年度末などの被害が一番多い時期に消費者被害などのミニ講演を行います。

昨年度末に茅ヶ崎市版エンディングノートが示され、今年度は市の書き方講座とタイアップし、各自治会、サロンなどへ向けてエンディングノートの意図、目的、書き方を伝えていく。

7. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務について具体的な実施計画を記入してください。(地域ケア会議を除く)

高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らす事ができるよう、様々な職種や機関と連携するためのネットワークづくりを進めていきます。自宅でも施設でも途切れることなく一貫して支援が受けられ、地域で暮らし続けることができるよう、「まちづくり」を推進し、高齢者の生活全体を支えていきます。また、介護保険サービス以外の地域における様々な社会資源を活用できるよう、地域の連携・協力体制を整備します。

今年度も昨年度と同様にケアマネへの研修や事例検討会等を開催してケアマネージャーのネットワークを構築していきます。また、今後開催される地域ケア会議を通して小出地区に関わるケアマネージャーをはじめとして地域の医療・福祉・保健関係者との情報交換を図り、事例検討を行うなど、小出地区の高齢者及びその家族の福祉の向上を目指します。

8. 地域ケア会議について具体的な実施計画を記入してください。

地域ケア会議については、昨年度は4回開催できた。地域のニーズに則した開催が出来、近隣住民や家族なども呼べたりとの成果もあった。今年度は計画的に年度目標を定めて開催が行えるようにしていきます。個別課題解決を目的に4回開催を計画しています。そのうちの1回はケアハウスふれあいの里での開催を計画しています。ケアハウスの住民が重度化しており、以前は地域のサロンやサークルなどへ参加していたが、約3分の2以上が介護保険の認定者となり、地域との関係が希薄になってきている。今年度から以前デイサービスを行っていた場所で認知症カフェも開催される予定となっており、地域ケア介護を通してネットワーク構築が出来ればと考えている。

正式な地域ケア会議として位置づけてはいないが、個別課題解決で示された課題を小出地区としてまちぢから協議会の福祉部会で話し合っていきたい。小出地区まちぢから協議会では引き続き地域づくり部会の副会長として主体的に参画していきたいと思っています。他の職員位関しても積極的に関与出来るよう努めていきたいと思っています。今年度は歌体操のモデル事業が4地区となりタイアップして、居場所づくりを進めたいと考えています。また、要援護者の災害時対策、福祉マップ作りが昨年度から引き続きの事業となっており、今年度についても医療、福祉の専門職の立場から地域ケア会議で示された課題を踏まえて議論に参加していきます。小出地区まちぢから協議会福祉部会で示された課題を地域包括支援センターとして専門的な助言を行っていきたいと考えています。

地域ケア会議開催時には、昨年度と同様に個人情報について確認し、個人情報の規定に沿い個人情報同意書にサイン、押印をもらいます。

9. 地域課題の把握・解決方法及び地域のネットワーク構築について具体的な実施計画を記入してください。

地域課題の把握については、①統計的な資料による課題の把握、②関係機関からのアンケート、ヒアリングによる情報収集による課題の把握、③介護サービス利用者の個別の課題を分析し、地域課題として一般化する等の手法で把握をしていきます。統計的な資料からは自治会ごとの高齢化率や世帯構成からのサービスニーズの予測ができ、民児協、自治会関係者、地区社協、ボランティアセンター、地域福祉施設などでは、現在発生している福祉ニーズや住民当事者としての福祉ニーズが把握できます。個別のサービス利用者からは、サービスを利用する環境的要因から地域特性を見て取る事ができます。

全体として抽出した課題を、地域全体の課題として、地域住民の福祉意識の向上に努めていきます。また、地域ケア会議を通じて地域の福祉課題を行政や福祉機関や地域住民や民生委委員児童委員などと共有し、地域の課題の把握や解決を図っていくよう努めていきます。

ネットワーク構築に関しては日常生活支援総合事業が開始され、アセスメントの重要性が増した。委託ケースにおいて介護支援専門員とのネットワーク構築の重要性が増し、今年度は介護支援専門員に対して勉強会を行い、制度への理解を深め、ネットワークが構築できるようにする。

10. 公正・中立性確保のための具体的な方針を記入してください。

「小出地区地域包括支援センターわかば」は茅ヶ崎市の介護保険制度をはじめとする介護・福祉行政の一翼を担う「公益的な機関」として、特定の事業者等に対し不当に偏った活動を行うことなく、公正で中立性の高い事業運営を行っていきます。

「小出地区地域包括支援センターわかば」は、地域住民の利益を第一に、サービス調整を行います。また、サービス事業所や居宅介護支援事業を利用者が選定する際も、全事業所の一覧を提示し選んでいただきます。

茅ヶ崎市の福祉相談機関として公正・中立な立場で、利用者の立場に寄り添い最も適したサービスを調整するように運営していきます。

地域ケア会議、サロンなどについても公正・中立的な立場でつないでいきます。具体的にはわかば通信では昨年度に引き続き、高齢者だけでなく各施設の紹介を引き続き持ち回りで紹介します。

1 1. 緊急時対応（災害時含む）について具体的な方針を記入してください。

小出地区は小出小学校と北陽中学校が避難場所となっており、神奈川県立里山公園が広域避難場所として指定されています。小出地区は寒川町と藤沢市と隣接しており、災害時には隣接市町村と連携して対応していきます。

災害時、要支援認定者等支援が必要な人に対して行政や自治会や民生委員児童委員と連携して災害時の安否確認、避難御手助けを行います。また、避難生活が長期化した場合には、高齢者、障害者の心身の健康管理、二次的健康被害の予防、こころのケア、介護、生活上の問題などの相談に3職種が連携して専門的見地から支援を行います。

要災害時援護者支援制度から避難行動要支援者制度へと改正され、地域包括支援センターとしての役割についても制度の中に組み込まれている。包括支援センターわかばとしても小出地区の地域特性を踏まえ、地域包括支援センターとして災害時の対応について検討しておく必要がある。また、名簿についても保管の仕方についてセンター内で検討する必要がある。

雪害や台風等の時は連絡網を使い、対応しており、引き続き同様の対応を行います。

1 2. 個人情報の保護に関する具体的な方針を記入してください。

小出地区地域包括支援センターわかばでは「介護保険法」、「個人情報保護法」、「社会福祉法人麗寿会 個人情報保護規定」その他関係法令を遵守し、守秘義務の徹底と相談者の個人情報の保護に努めていきます。保存文章については制度に従い5年間保存を致します。

使用済みの文書で個人が特定される情報が記載されているものについては、全てシュレッダーによる裁断を行います。個人情報資料（特にPC関係）については安易な保存や外部持ち出しをしないようにします。

予防プランシステム等については、パスワードによる保護、セキュリティシステムを構築しています。その他のケースファイル、関係書類等全ての個人情報保護も含めて、施錠管理による厳重な個人情報保護に努めています。

1 3. 苦情対応に関する具体的な方針を記入してください。

小出地区地域包括支援センターわかばでは、利用者からの相談苦情に対応する常設の窓口と担当者の設置を行います。日常の相談窓口として、社会福祉士、保健師、主任介護支援専門員が対応し、苦情と思われる相談については、苦情解決責任者が速やかに対応します。苦情解決責任者はセンター長が兼任することとし、運営上苦情が発生した場合、苦情の内容によって速やかに茅ヶ崎市へ報告を行い、他機関と連携しながら迅速に対応するようにします。

苦情対応については、サービス利用者、その家族等の意思及び人格を尊重するとともに、苦情の処理に携わる関係者が利用者等のプライバシー保護に十分配慮し、当該本人の立場に立った対応、特に初期対応においては誠実に対応し、十分な配慮を行うようにする。そのため、日頃からの職員の意識を高めるよう、法人内で基本的な対応に関する研修を実施し、苦情対応手順マニュアルを整備し、サービス利用者の権利擁護が図れるようにします。書類で残し、包括全体で周知出来るようにしていきたいと思えます。

1 4. 地域包括支援センターで独自に取り組む事業について具体的な実施計画を記入してください。

- 小出地区まちぢから協議会福祉部会への参画。部会会議への包括職員の参加。及び副部長として部会運営への参画。
- 11月に行われるレインボーフェスティバルへの参加
- 7月に行われるコミセン祭りへの参加
- わかば通信の発行（年4回）自治会回覧板への掲載依頼。
- 地区社協、自治会サロンなどへ保健師による血圧測定、健康相談の実施。サロン等における住民ニーズと機関や事業所とのマッチング。
- 小出地区介護支援専門員に対する事例検討会の実施
- 総合事業に向けた研修の受講。他市の地域包括支援センターとの交流。地域住民対象の介護保険法改正の講義の実施。
- 茅ヶ崎北陵高校、小出地区民生委員児童委員への認知症サポーター養成講座開催への調整
- 各自治会への介護予防、認知症予防の働きかけと信頼関係の強化
- 昨年度と同様、後進育成の為に社会福祉士の実習、看護師の実習受け入れ。
- うた体操教室への関わり
- 家族介護者教室の開催
- 認知症カフェへの後方支援
- 地域密着型通所介護、運営推進会議への参加

15. 地域包括支援センターが包括的支援事業の3つの業務と一体的に実施する第1号介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

今年1年は移行期間であり、サービスを提供する側、介護支援専門員、利用者、家族に対して新制度の周知し、理解を深めてもらう取り組みが必要である。そのためには、包括内で事例を基にしながら議論し、第1号介護予防支援事業について理解を深めていく必要がある。その後、折を見て、介護支援専門員向けの研修を開催したり、地域住民向けの講座を開設したり、民生委員やボランティアセンター職員向けの講座を計画し、実施につなげる。

事務作業が煩雑になる事が予想されており、複数職員で確認しながら申請・請求・給付などの業務を行う必要がある。

他市の事業所に対しては、個別に丁寧に説明し、協働して第1号介護予防支援事業が円滑に勧められるように行っていく。

ケアマネジメントCについては歌体操教室と併せて実施していく。

16. 指定介護予防支援事業の実施方針を記入してください。

制度改正に伴い、指定介護予防支援事業に関しても事務作業が煩雑となるため、複数職員で確認しながら事務作業を行う。

委託をしている介護支援専門員が不安にならないように、地域包括支援センターとして支援を行う

公平・公正の観点からサービス事業所、居宅介護支援事業所の選定については利用者へ様々な情報提供を行い、選択をしてもらうにする。