

平成31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	21
【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	43
【湘南地区】 地域包括支援センター すみれ	53
【松林地区】 地域包括支援センター くるみ	65
【湘北地区】 地域包括支援センター あかね	75
【小和田地区】 地域包括支援センター 青空	83
【松浪地区】 地域包括支援センター さざなみ	91
【浜須賀地区】 地域包括支援センター あさひ	99
【小出地区】 地域包括支援センター わかば	109
【基幹型】 地域包括支援センター	117

※平成で表記された改元日以降の日付は、改元後、新元号で表記された日付に読み替えてください。

平成31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、地域ささえあい推進員など、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。

また、平成31年度は本包括支援センター担当地区内の若松町、幸町、共恵地域につ

き茅ヶ崎南地区への移行予定があり、これまでの地域での取り組み、関係性を含めて茅ヶ崎南地区の包括支援センターが適切に開所できるよう丁寧に新規担当職員に対して引継ぎ業務を実施していきます。

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時情報伝達システムを用いて職員の状況を把握し、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。

平成31年度については、茅ヶ崎南地区の新規地域包括支援センター担当職員3名を受け入れ、平成31年9月までの間、ゆずにて当該職員の配置を行い、同様の体制にて運営できるよう努めます。

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4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計画いたします。また、年2回、グループ法人内で研究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。また、関連団体のふれあいグループや神奈川県老人施設協会などの外部機関における研修会についても積極的に参加支援を行っていきます。

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ーションを受ける機会を設けるようにします。また、センター内では朝の申し送りや随時のケースに関する検討等を通じて、職場内での適切なOJTの実施体制を構築できるよう努めます。

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つの業務を実施いたします。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・つながりを行う。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、茅ヶ崎市成年後見支援センター、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ち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ます。引き続き平成 31 年度も茅ヶ崎地区及び平成 31 年 9 月まで茅ヶ崎南地区まちちから協議会内で福祉部会等にて検討し計画的に開催します。

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いきます。

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。

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。

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いきます。

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職員が積極的に参加するよう努めます。

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 31 年度は引き続き茅ヶ崎南地区及び高砂コミュニティセンター関連の行事へも参加していきます。

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います。

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 31 年度は担当地区内のサロンへ定期的に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ります。

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 31 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します。

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31年度以降も両地区(茅ヶ崎南地区は9月まで)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きます。

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のニーズに対応した研修や参加型の勉強会を実施します。

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回以上開催していきます。

独自事業「男の料理教室」について、平成31年度は1回以上の開催を目標とする。

平成30年度から開催支援を行っている「珈琲サロン」「脳血管疾患当事者の会」について、2ヶ月に1度の開催及び運営の後方支援を継続していきます。

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。

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、地域に積極的に向き、サロンや関係団体を通じて参加干涉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。

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31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7期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画」「平成31年度茅ヶ崎市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31年度茅ヶ崎市地域包括支援センター事業 運営方針」と連動した取り組みを行う事を基本方針とする。今年度は包括支援センターについての周知を積極的に進めていく。
2. 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今後も継続して三職種等が協力、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。
3. 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、地区の特性を知り、現状の把握、将来的な予測を踏まえ、地域が抱える課題を把握し必要な関係機関とのネットワークを活かし、予防・解決に向けて積極的に取り組む。
4. 茅ヶ崎南地区については新包括支援センターへの引継ぎを行ない、茅ヶ崎地区地域包括支援センターゆずと協働、連携を図り対応する。

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。管理者は包括的支援事業等が適切に行えるよう必要な支援や管理を行なう。また、法人責任者へ適宜報告、相談する。
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、ハローワーク、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. 茅ヶ崎市内の地域包括支援センターと情報を共有する等連携を図る。
5. 法人の理念のもと行動する。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。法人の朝礼や会議等に参加し連携を図り、スタッフ間交流の機会を積極的にもつため、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る。新規相談時、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、必要時2名体制を取って迅速に対応する。

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、職員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地域アセスメントやアプローチ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. 個々の目標に合った研修に参加し、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。

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. 職員が必ず1名以上事務所待機し、開所時間はいつでも来所者への相談対応を行える環境を整える。
3. 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。
4. 行政や医療機関、警察、消防、介護サービス事業所、まちぢから協議会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、交番だよりの掲示等地域住民への注意喚起、サロン等に出向きチラシの配布等啓発活動を行い、事務所にパンフレットを置き、周知に対しても積極的に取り組む。地域における見守り等ネットワークの整備を行う等、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、本人・養護者を支援する。
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等と連携を図りつつ、認知症初期集中支援チーム員会議等市や関係機関と連携し、日常生活支援事業や成年後見制度の活用促進を図り、適切な介護サービスの利用や金銭的管理、法的行為などの支援を行なう。
3. 権利擁護に関する研修へ参加し、知識を深め、職員の対応の向上を図る。

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. 地域の特性を理解し、高齢者が住み慣れた地域で自立した生活が営む事の出来るよう心身の状況や置かれている環境に応じ総合的に支えていく。
2. 入院、入所等より在宅復帰に向けた支援を本人・家族の意向を踏まえ、病院や施設と連携を図り支援する。
3. 困難事例の相談については包括全体で検討を重ね、必要に応じてアドバイスや同行訪問、地域や行政と連携し支援する。
4. 介護支援専門員部会主催のブロック会に参加し、他包括と連携し情報提供等を行なう。
5. 介護支援専門員、主任介護支援専門員と勉強会のサポート等を通じてネットワークの構築や介護支援専門員自身が気づき問題解決できるよう支援する。
6. 地域の社会資源やサービスの情報を把握し利用者、地域住民、介護支援専門員等に情報の提供をできるようにする。

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取り組む。
海岸地区について今年度は、年度終わりに1回代表者会議を行い、年2回程度個別課題の検討に取り組む。
茅ヶ崎南地区については、新包括職員や包括ゆずと協働し開催する。
2. 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。
3. 茅ヶ崎市地域ケア会議、個別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体操教室の案内や家族介護教室の案内、あいだより、虹だより等配るなど、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. 総合相談や地域の関係団体主催の会議、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する。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、市役所・保健所・警察・医療機関・介護事業所・地域・他包括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。
3. 地域アセスメントについての研修に参加し、課題の抽出や解決に向けた検討について学び、事業所内でも共有し、地域課題について地域の方々に提示し、意見交換を行う等ネットワークを活かし取り組んでいく。

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。

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ら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する。その他、毎朝のミーティングでの報告や受付ノートを作成し、紹介先を記載、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。緊急時連絡網が活かせるよう訓練を実施する。
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。職員へ向けた災害伝言ダイアル訓練を実施する。

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. 茅ヶ崎市個人情報保護条例や厚生労働省のガイダンス、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個人ファイル等個人情報の記載のある物については施錠できる書庫に保管する。
- ②警備会社によるセキュリティー管理を行ない、パソコンの取り扱いについては、パスワードによる保護を行う。
- 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法人または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FAX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。
- ⑤契約終了後や退職後においても秘密の保持を継続する。

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年1回は指導・確認する。

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、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。
6. 職員間で相談対応について気付いた事があればお互いに声かけや話し合いができる環境づくりに努める。

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. 地域住民と顔の見える関係を築き、広報活動の一環として「あいフェス（仮）」を企画し、介護・健康相談、血圧・体脂肪の測定のブース、各種教室の開催等を実施する。
2. 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、新包括と協働し月 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チラシを作成し、医療機関、福祉施設等に配布する。また、自治会の協力を得て回覧板等活用する。
3. 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の開催内容希望等のアンケートをとる。
4. 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ケアや介護保険制度、介護予防についての普及・講演を行なう。
要望が無くても年 1 回は認知症サポーター養成講座を企画し開催する。
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う。
消耗品の寄付については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 回発行し、自治会回覧板を活用し周知する。
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. 海岸地区にて集える場「四季サロン」を年 4 回程度開催する。

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. 総合相談や地域の活動に参加し、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、介護が必要になる前から地域住民へ情報（フォーマル・インフォーマル）を提供・周知し、早期発見・予防・改善をめざし働きかけ、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、社会資源開発の立ち上げ協力・連携等後方支援を行なう。
3. 個々の状況とニーズ、必要に応じて相談に応じ、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。

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. 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、利用者の主体的な活動と参加意欲が高まるよう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・保健・医療・福祉等関係機関との連絡調整、意見を求める等行い、利用者の自立を支援する。利用者の情報については適切な記録を作成し、保管する。委託先の居宅支援事業所とも連携・情報共有し、適切な支援を継続する。
2. 居宅支援事業所や介護事業所等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、適切な情報が提供でき、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31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。

- (1) 地域包括ケアシステムの強化のためのきめ細やかな取り組み：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。地域共生社会を実現するイメージを持ち、地域包括ケアシステムの構築に向け、関係機関・住民と共に活動する。
- (2) 地域アセスメントの実践、地域のニーズ把握に向けての取り組み：地域診断を行う上で、必要な知識を共有することから始める。今年度行う地域診断についてその目的を明確にし、目的に沿った調査を実施する。収集したデータ等を分析し、南湖地区におけるニーズ把握をし、解決に向けて取り組む。
- (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、周知に繋がる活動を継続する。地域福祉関係者や福祉事業所、地区社協、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、積極的に地域に向き、関係構築、周知活動を行う。
- (4) 組織力向上・人材育成：コミュニケーション、事業所内の意思疎通を推進する。スーパービジョン等面談を実施し、自己評価、自己課題、それぞれの仕事観など把握し共有することによりチームワークの意識を高め、組織力向上に繋げていく。

- (5) 防災、減災に向けた取り組み：災害時、緊急時の包括れんげ職員としての動きを明確にし、自らが行うべきことをシュミレーションする。自治会や地域福祉関係者と連携し、有事に備える。防災マップについては最新の情報を適切に更新する。地域福祉関係者、地域住民、民生委員や地区社協、自治会等と地域ケア会議等の活用により意見交換、防災、減災の意識を高め、共有する機会を持つ。
- (6) 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。
- (7) 専門性の強化：包括支援センターにおける三職種がそれぞれの特性を考慮し、包括支援センターに課せられた業務を正確かつ、効率的に果たすために配置されていることを十分に理解し、業務を遂行する。地域包括支援センター職員に求められる資質、スキルの向上を目指し、研鑽を重ねる。

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。

高齢者が住み慣れた地域で安心して過ごすことができるよう、保健師等、社会福祉士、主任介護支援専門員の専門職を配置し、地域包括ケアの実現に向け、チーム一丸となって活動を行う。運営における基本視点を全職員で理解、共有する。

全職員が、地域課題や事業の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計画を作成し、実施する。

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。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、看護師等各専門職との連携も行い、各部門で得られた知識や業務のノウハウ等情報共有を計り、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、情報を共有し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、協働して事業及び相談対応にあたりるとともに、様々な相談に対して適切に対応できるようにする。

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。

【基本方針】

基幹型包括支援センターが実施する人材育成システム推進事業の各研修への参加をすすめる。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の面談機会を持つ。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推進事業の各研修への参加（実施回数）、外部研修の積極的な参加と振り返り、所内での共有
- (2) 自己申告シート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) 個々人の能力を生かし、補いあえる体制づくり（面談、所内会議等の積極的な活用）

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) 迅速に情報提供できるよう必要な福祉情報資料については、部門（項目）ごとに分けて整理する。また行政機関、関係事業所等から資料等を取り寄せ必要時に対応できるようにする（随時）
- (3) 地域の行事やサロンへの参加（随時）
- (4) 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）
- (5) 地区ボランティアセンター定例会（毎月）、サポーター交流会（随時）への参加・情報提供
- (6) その他、地区社協や地区懇談会等への参加（随時）

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、市・県の担当課、関係機関から配布される広報誌を通して情報収集を行い、サロン等で情報提供を行う。

- (4) 市の担当課と連携を取り、地域で発生している消費者被害の情報提供および対応方法についての助言等を仰ぐ（随時）
- (5) 地域住民や地域福祉関係者などを対象に、地域のサロンや自治会等の会合に出向き、消費者被害、権利擁護に関する勉強会の実施（年1回以上）

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】

多様な生活課題を抱えている高齢者等が安心してその人らしい生活を継続するためには高齢者やその家族等が課題に対しあらゆる社会資源を切れ目なく適切に活用できるよう、包括的・継続的ケアマネジメントを介護支援専門員が中心となって行う必要がある。

地域の介護支援専門員等が包括的・継続的ケアマネジメントを実践できる環境整備を行い、介護支援専門員等が個々の利用者の援助の実践を状況に応じ、サポートすることを意識する。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) 支援困難事例に対し、同行訪問やサービス担当者会議への出席等、介護支援専門員等に対し、必要な支援を継続的に行う
- (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、連携しやすい体制を整える（他包括と連携し、事例検討会を定期的を開催する等、相談、連携体制を構築する）

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。

【基本方針】

南湖地区においては、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必要に応じ、開催する。また、茅ヶ崎市が主催する地域ケア個別会議について、基幹型包括と連携・協力し、円滑な会議運営に努め、高齢者の自立支援、介護予防に繋げていく。

以上をふまえて、

【本年度計画】

- (1) 南湖地区地域ケア会議の実施（必要時）、防災・減災に関する地域ケア会議（年1回）、代表者会議（年1回）の実施
- (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) 地域の方が出席しやすい会議運営を目指す
- (4) 茅ヶ崎市が主催する地域ケア個別会議に積極的に参加し、円滑な会議開催のために基幹型職員と協働する
- (5) 地域ケア会議開催後も課題に関して継続してモニタリングを行う

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、地域ケア会議や地域の関係機関との交流を通じて、地域課題の共有化を図るとともに、関係づくり及び地域課題の把握と解決に取り組んでいく。

以上をふまえて、

【本年度計画】

- (1) 地域情報、社会資源の把握と情報整理を行う
 - ・アンケートやアセスメントシートの活用により地区の現状を把握する
 - ・地域資源や介護サービス等の情報を整理していく（随時）
 - ・市から下りてくる統計データを所内で共有し、記録に残し（随時）、地域診断等に活用する
- (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、地域ケア会議の実施
 - ・地域関係者が集まる場へ積極的に出向き、一緒に活動する範囲を拡大し、意見交換や
情報共有を密にする
 - ・地域ケア会議や地域関係機関の定例会の場を有効に活用し地域課題の把握へ活かしていく

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。

【基本方針】

法令遵守を基本とした公正中立な立場で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り、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（随時更新）
- (3) 包括職員として「公益性の視点」を意識づけし、所内ミーティング等を活用し定期的に点検を行う

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。

【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、管理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) 平常時よりマニュアルや具体的な対応方法について所内で確認し、災害時等に迅速に対応できるようにする
- (3) 防災マップの定期的な更新と活用（市から提供される災害時要支援者名簿との照らし合わせを含む。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、個人情報保護担当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とともに、外出時は机上に放置しないようにする
 - ・ やむを得ず外部に持ち出す場合には必要最低限の情報とし、個人情報持出/返却管理表にて管理、確認を行う。また、個人情報を持ったまま訪問先からの直帰することを禁止するなど努める
 - ・ 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個人情報に係る事故防止の取り組みを徹底する
- (4) 職員だけでなく研修生などを受け入れる場合においても、守秘義務についての説明をし、同意を得ることで守秘義務の徹底を図る

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。場合によっては市担当者に報告、共有をする（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誠心誠意対処する
- (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）
- (5) 事業所にて苦情対応についての研修を実施する（年1回）

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。

【地域の行事、定例会への参加】

- (1) 民生委員児童委員協議会：定例会へ参加し、民生委員児童委員活動に有効な情報提供をしたり、個別ケースや地域課題等について意見交換をすることで連携体制を深めていく
- (2) 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。必要に応じて一緒に訪問し介入方法を伝達していく
- (3) 南湖地区社会福祉協議会：既に行われている地域サロン（しおさいサロン・南湖サロンふれあい・お茶の間サロン）の活発化に協力
- (4) 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、顔の見える関係を築いていく
- (5) 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
- (6) コーディネーター配置事業開始に向けて：「地域全体で支える仕組みづくりを目指し、身近な地域の相談支援体制を構築する」ことを目的に事業が開始できるよう、必要に応じて、福祉相談室等と連携を図る

【地域の行事の企画・実施、居場所作り、周知活動】

- (1) 地域のニーズに対応するため、すみよし体操改め、れんげクラブを定期開催、内容を見直し、4月より開始（企画の立案から実施まで）：下町自治会館で月1回、高齢者支援リーダーと協働し、地域住民に向け運動を中心に行う場を提供し、介護予防につなげていく
- (2) 家族介護教室の開催：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地域住民を対象とした講座を開催（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、研鑽を積む
 - ・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）
- (6) 熱中症予防対策の啓発活動を行う
 - (7) 消費者被害防止のための啓発活動を行う
 - (8) 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
 - (9) 新たな居場所作り、つどいの場の提案：南湖地区ボランティアセンター移転に伴い新たなスペースを活用したつどいの場作りを地域福祉関係者と協力し、計画、立上げができるよう進めていく。

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】

茅ヶ崎市が行う介護予防・日常生活支援総合事業による介護予防ケアマネジメントの実践にあたり、介護予防の基本的視点を持ち、高齢者の主体性を引き出す働きかけ、支援を行うことを意識する。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する。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活動を継続に行う。サロンでの啓発や、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としての機能を果たせる体制を整える
- (3) 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
- (4) 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、事例検討会や勉強会等を実施する

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（15同様）
- (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、事例検討会や勉強会等を実施する（15同様）

平成 31 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 理事長 大屋敷芙志枝 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 1 4 2 7 番 1 号
法人名	医療法人社団 康心会
電話番号	0 4 6 7 - 8 1 - 4 0 8 2
F A X 番号	0 4 6 7 - 8 2 - 4 0 8 8

1. 今年度の重点的な取組方針を記入してください。

第 7 期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画に基づき、地域包括ケアシステムの推進に向け地域包括支援センターとしての役割が果たせるよう、下記の方針を掲げ取り組んでいきます。

①高齢者の多様な生きがい作りとして、地域のサロン活動の支援の促進、高齢者の社会参加の促進をしていくために社会資源の活用やネットワークを構築出来るよう協働します。

②高齢者の健康作り、介護予防を目的とした自主事業の継続、一般介護予防事業、介護予防・日常生活支援総合事業に取り組みます。

③災害時に強い町づくりのため、避難行動要支援者支援制度の周知に協力し、鶴嶺東地区まちぢから協議会に参画します。

④地域包括ケアシステムの充実に向け、地域内の病院、施設、居宅介護支援事業所、介護保険サービス事業所・地域のインフォーマルサービス等と連携を図り、住民が可能な限り地域で在宅生活を送れるよう、地域の専門職等と協働します。

⑤認知症の早期発見と認知症高齢者を支える体制作りに向け、関係機関と協働します。

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。

看護師・社会福祉士・主任介護支援専門員の3職種は、専門的な視点を持ち、地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します。

①管理者は法人へ地域包括の活動状況を月報・会議録で報告し、地域包括支援センターの活動状況・役割や地域の状況が把握できるようにします。

②職員体制の充実のため、3職種職員の専門性を活かし協働します。

③法人内のバックアップ体制として、法人内異動も考慮します。

④職員の健康管理を定期に実施します。(年1回健康診断の実施)

⑤地域包括の組織体制として、朝の会で業務内容を確認し、管理責任者として管理・監督します。

⑥委託事業収支については、茅ヶ崎市福祉部高齢福祉介護課へ年度末に収支報告を行います。

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。

①朝の会で、ケースに関する情報共有を行います。

②随時ケース検討を行い、支援方針を協議し、共有します。

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、利用者の課題に対し複数で関わり、チームケアで対応します。

④各勉強会、研修会と通し、各々専門性を高めていき、研修内容は他の専門職種へ伝達講習を行います。

⑤課題により、中心的に対応する職種を職員間で検討します。

⑥専門部会や地域で、専門性を活かした研修や講座を企画し、実施します。

⑦居宅支援事業所介護支援専門員の相談事例については、包括の専門分野の専門職が主となり、事例の課題整理を複数で行い、必要時、地域ケア会議やカンファレンス等を開催し介護支援専門員の支援を行います。

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。

- ①自己目標を立て、業務にあたります。
 - ②茅ヶ崎市の研修や専門部会活動の役割を果たします。
 - ③専門部会、法人内や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します。
 - ④介護予防計画書の検討や課題整理総括票の作成、勉強会を行います。
 - ⑤介護支援専門員協会や社会福祉士会の職能団体が実施する研修に参加し、専門性の資質向上に向け努力します。
 - ⑥人材育成に関するマニュアルを整備します。
- 【専門職の役割】**
- ・管理者：管理業務、地域の代表団体との連携、人材育成、地域の医療機関との連携、スーパーバイザー
- 【主任介護支専門員】**
- ・地域の居宅介護支援事業所の介護支援専門員、主任介護支援専門員への支援を行います。
 - ・地域の主任介護支援専門員と連携し、事例検討をします。
 - ・地域ケア会議を開催します。
- 【社会福祉士】**
- ・権利擁護（成年後見、消費者被害の防止、虐待等）、処遇困難ケースに対する対応技術の向上を図り、実務に活かします。
 - ・地域援助力を身につけ、専門職として地域を支援します。
 - ・主任介護支援専門員と協力し、地域ケア会議を開催します。
- 【看護師】**
- ・医療知識を活用し、医療機関との連携、認知症関係、介護予防関係研修等に参加し、地域を支援します。
 - ・認知症や介護予防、医療講座の企画、開催や認知症サポーター養成研修を継続して実施し、認知症に対する理解の向上や支援者育成を目指します。
 - ・MC I や未受診の認知症の方、若年性認知症に対する支援が適切に受けられるよう、認知症初期集中支援チーム員として活動していきます
 - ・家族介護教室を開催します。
- 【法人として】**
- ①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、段階の経過を共有して法人の人材育成に参加します。
 - ②法人年 6 回の職員全体研修、年 2 回の専門部会・医療研修会に参加します。
 - ③6S活動を実施します。

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。

- ①総合相談における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します。(地域包括支援センター運営マニュアル等の活用)
- ②初期相談スクリーニング能力や緊急性の判断について勉強を行い、ケースの情報共有、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を行い次のケース対応に活かします。
- ③地域福祉総合相談運営事業「福祉相談室」と協働します。
 - ・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、地域の課題抽出をすることで、地域力を客観的に把握します。
 - ・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づくりを行います。
- 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します。
 - ・地域包括や福祉相談室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します。
- ⑤行政と連携を図ります。
 - ・主管課である高齢福祉介護課や福祉政策課をはじめ関係各所と連携を図ります。
 - ・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ります。

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。

- ①主管課へ報告を行うなど、虐待ケースに対しては迅速に連携を図ります。
- 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、権利擁護に関する知識を深め、成年後見に携わる各専門機関の役割の理解を深めることで、連携を図ります。
- 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、悪徳商法の手口や対応策を話し、消費者被害について啓発を行います。
- 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・困難者の支援を行います。
- ⑥成年後見支援センター・茅ヶ崎市社会福祉協議会・弁護士・司法書士等と連携し、適切な支援が行えるように勤めます。
- 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ます。
- ⑧居宅介護支援事業所の介護支援専門員の後方支援を行います。

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鶴嶺東地区の関係機関との連携体制を継続し、「つながる・支える」支援体制の一員として支援します。
- 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、ケアマネ第3ブロック会の研修や企画に協力します。
- ③地域の総合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ます。
- ④地域の病院連携として、医療講座の協力、個別ケースを通して継続ケアが行えるよう、関係性の構築を行います。
- 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ます。
- 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します。(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地域ケア会議については、茅ヶ崎市民生委員児童委員協議会、地区社会福祉協議会、地区ボランティアセンター、茅ヶ崎市社会福祉協議会をメンバーとした会議は随時実施します。
- ②個別事例を中心に、事例に併せて地域で開催します。
- ③鶴嶺東地区5箇所(円蔵・西久保・浜之郷・矢畑・下町屋)の地域ごとで開催し、地域の方々の意識向上に努めます。
- ④効果的な地域ケア会議が開催出来るよう、研修への参加や情報収集を行い、開催していきます。
- ⑤医療機関や専門職へ参加の働きかけを行い、更に充実した地域ケア会議ができるようにします。
- ⑥事例により専門職に参加を求め、地域課題解決機能を意識して開催します。

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。

- ①地域診断のため、相談内容や地域住民の意見やデータを収集し、課題の把握を行います。
- ②地域住民の声は地区懇談会や地域のサロンで働きかけていき、地域診断に活用していきます。
 - ・自治会や民生児童委員、地区社会福祉協議会、地区ボランティアセンターとの関係性を保ち、連携を図っていきます。
 - ・「福祉相談室」と協働します。
- ③自治会やまちぢから協議会、地区社会福祉協議会、地区ボランティアセンター、民生委員児童委員等と地区懇談会を通し、データを踏まえて地域診断の内容をすり合わせが出来る場を設けます。
- ④地域密着型サービスにおける運営推進会議に出席し、情報共有や地域のネットワーク構築を支援します。

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。

- ①利用者や家族の意向を尊重した支援を行います。

利用者、相談者の意向を確認した上で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、紹介記録を残します。
- ②地域の事業所を把握し、連携を図ります。

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行います。ケアマネブロック会議等に参加し、情報共有を継続します。
- ③地域の福祉情報・社会資源の情報を収集し、情報提供します。
- ④サービス事業所の紹介に関する公正・中立性について下記のとおり実施継続します。
 - ・紹介した事業所の実績検証を行い、紹介先リストを作成し、グループ紹介率を確認します。
 - ・毎月、月報を茅ヶ崎市基幹型地域包括支援センターへ提出します。
 - ・ケアプランにおける事業所やサービス事業所を紹介する際は複数提示し、利用者や家族の意向に沿った支援を行います。

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。

- ①茅ヶ崎市高齢福祉介護課の基準に準じて対応します。
自分自身の身の安全の確保、家族の安否確認を行った後で事務所に集合し、1名の場合は事務所に待機します。2名以上になった時点で行政指示のもと安否確認を行います。
- 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います。
- ③緊急時の連絡網の確認を随時行います。
 - ・管理者から各職員へ、連絡網を通じて情報の伝搬を行います。
- ④緊急時の対応方法について下記のとおり実施します。
 - ・管理者より、連絡網や個別の連絡手段を通じ、各職員へ指示を出し、行動します。
 - ・必要に応じて管理者と担当者が共に行動します。
 - ・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ります。
- ⑤災害時マニュアルの点検・周知を一年に一回は行います。
- ⑥防災グッズの点検を一年に一回行います。
(ラジオ・ヘルメット・懐中電灯・電池等)
- ⑦茅ヶ崎市避難行動要支援者支援計画に基づき協力します。

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。

- ①個人情報マニュアルを一年に一回見直します。
- 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か月毎の法人職員研修に参加します。
「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に確認します。
 - (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、下記のとおり実施します。
 - ・個人情報が含まれるものは、シュレッターにかけ処分します。
 - ・総合相談記録・第1号介護予防支援事業及び指定介護予防支援事業に関する書類は、終結から定められた期間を経過したものは処分記録をとり、焼却処分します。
 - ・PCでの利用者等の情報は、パスワードと予防システムセキュリティ保護で対応します。
 - ・ケースの記録類や保管書類は鍵の掛かった書庫で保管します。

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。

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します。

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、その旨を明示します。

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します。

④苦情対応マニュアルの確認

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ります。

⑤苦情対応

- ・苦情や相談があった場合、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します。

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

- ・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ります。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ます。

- ・当施設の相談窓口で解決が図れない場合は、苦情内容によっては高齢福祉介護課、神奈川県国民健康保険団体連合会に速やかに連絡します。

⑥業務上での注意喚起については、レポートを作成し職員全員で共有し再発防止に努めます。

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、支援を継続し、更なる地域ニーズの発掘に努めます。
- ②鶴嶺東地区で認知症サポーター養成講座を鶴嶺中学校で毎年行うほか、地域での要望に応じ開催していきます。
- ③医療・介護方法や社会的課題の講座を開催します。（家族介護教室等の開催）
- ④包括さくらかわら版を作成（不定期）し、地域の要望に対して講師として協力し、地域の方々の生活に役立てられるようにします。
- ⑤地域包括支援センター広報活動として、社会福祉士通信「虹だより」の鶴嶺東地区全自治会から地区内回覧板配布を継続します。
- ⑥包括さくらでの事例検討や勉強会を開催します。
- ⑦包括さくら自主事業として、「すこやかクラブ」の参加者の方々にアンケートを実施し、事業の評価をします。

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。
- ①茅ヶ崎市の方針を職員間で共有します。
 - 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・支援計画を作成します。
 - 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、常にその改善を図ります。
 - ④市内地域包括支援センター、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ます。
 - 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基づき、一体的に実施します。

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。

- 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を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た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公正中立を意識して行います。
- ④要支援状態の軽減もしくは要介護状態になることを防ぐため、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します。
- ⑤利用者情報のアセスメントを適切に行い、ケアプラン作成を行います。
- 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実施状況や目標達成状況を把握します。
- 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、説明等を行います。

平成31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自己選択、自己決定をしながら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、まちぢから協議会、民生児童委員協議会、地域にある介護サービス事業所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計画的(年4回以上)に開催し、医療関係者との連携も図りつつ、具体的な支援計画を策定する、又は提言できるよう包括的・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アウトリーチ手法を講ずるなど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齢者、その家族の人権を尊重し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。

一方、各自が職務遂行においてバーンアウトや1人で抱え込んだりすることがないようにグループスーパーヴィジョンを取り入れながら、チームワークを醸成させたい。

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職能団体や、各自が所属する専門部会、研究団体が行う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対人援助技術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、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ために、チームで状況分析を行い、最小限の支援で最大限の効果が得られる事を（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高齢者虐待リスクアセスメント・シートを用い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、民生児童委員協議会、自治会とも連携を図り、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、利用者の状況に応じ、情報の非対称性が生じないよう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。

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。

○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。

○事例検討会
包括支援センター内またはケアマネージャーからの相談、ボランティアセンターからの相談等で支援困難と思われるケースについて、担当で事例検討会や勉強会を行う。

○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。

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。

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 31 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 1 1 - 1 ハマミーナ 1 階
法人名	医療法人社団 康心会
電話番号	0 4 6 7 - 8 4 - 6 3 2 1
F A X 番号	0 4 6 7 - 8 8 - 7 2 6 1

1. 今年度の重点的な取組方針を記入してください。

- (1) 第 7 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 31 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 31 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) 平成 29 年度から開始された第 1 号介護予防支援事業の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深化・推進の為、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 4 回開催する。
- (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、地域の各団体や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、その時々に関与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・医学講話・院内感染防止対策、安全管理対策、等を習得する。年1回の専門職部会、年1回の医療研究会では全職員が役割を持って参加する。他に全職員が6S活動（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ・作法）実施、朝礼の五訓、行動基準によるビジネスマナーを習得し実践する。
- (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（福祉、ケアマネ部会）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
地域包括および福祉相談室のケースを毎日、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い、地域共生社会の実現を目指す。
- (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。

まちづから協議会が取り組んでいる「振り込め詐欺」被害防止の活動に参加し、地域の被害拡大防止に努める。

(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) 高齢者虐待に対しての取り組み

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、在宅ケア相談窓口等と連携し、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、主任介護支援専門員が包括的・継続的ケアマネジメント支援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が相談しやすいセンターとなり、困難事例については、三職種の専門性をいかし対応する。必要時は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(各月で事例検討会)を他の包括とも連携して月1回設ける。
- (6) 居宅介護支援事業所の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)
*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)
- (3) 民生委員と介護支援専門員の顔の見える関係づくり(年1回)
- (4) 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
(年1回)を基幹型地域包括支援センターと協働で行う。

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。

- (1) 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地域づくりを実践する。
- (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により実践する。
- (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
福祉相談室と協働し地域アセスメントを実施し、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、地域課題の抽出や解決方法を一緒に検討する。
- (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) 利用者の個別性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、ことのあ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) 避難行動要支援者名簿の活用
年2回配布される避難行動要支援者名簿を確認し必要と思われる未申請者には
個別に周知する。
避難行動要支援者名簿と防災マニュアルは緊急時に持ち出すようにする。
- (4) 伝言ダイヤルの活用
毎年9/1の防災の日に合わせ、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) 防災グッズを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
 - ②PC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。

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被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ができる体制を作る。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) まちちから協議会、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働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）、備品貸し出し簿で貸し出し状況を確認のうえ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) ちがさき体操を随時行う。
※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
地域住民対象に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。
平成30年度から依頼を頂いた中島中学校の3年生を対象に、認知症サポーター養成講座を開催する。
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、認知症初期集中チーム員会議につなぎ早期対応を行う。
職員全員がキャラバンメイトを取得し、養成講座を行うことでスキルアップを図る。
- (6) 平成28年度から行っている事業として、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、原則第4月曜日14時から16時に開催する。
地域の住民や介護保険事業所と協働し地域に開かれた認知症カフェの開催を続ける。
- (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) 朝礼時のグループSV、個人PDC面接時は個人SVを継続する。

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。

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号介護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を支援する。
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る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、ふれあい広場中島サロン、松尾サロン、いこいの部屋浜見平、なごみサロン等）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。

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) 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) 総合事業の利用については、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
- (5) ケアプラン作成時は地域の社会資源を積極的に取り入れる。

平成31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。

<p>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行う。</p> <p>①松林地区行事への参加（継続）</p> <p>地域住民へのくるみ周知や看護師による血圧測定、福祉・健康相談を通じた生活習慣病の予防の意識づけ</p> <p>○松林公民館祭り（年1回） ○松林地区内サロン（11か所／月）</p> <p>○長寿会（年4回） ○松林公民館介護教室（2回／年）</p> <p>②赤とんぼクラブ（継続）</p> <p>健康体操と講座（健康や福祉制度、社会資源等）を行い、セルフケア能力を高め地域住民の保健医療の向上や福祉制度の知識習得を支援し、健康寿命を延ばすことを目的とする</p> <p>○松林公民館との共催事業（月2回）開催</p> <p>③民生委員、地区社協、ボランティア、まちぢから協議会、地域関係機関とのネットワーク構築（継続）</p> <p>○地域住民の居場所づくりに向けた会議出席</p>
--

民生委員定例会（月 1 回）へ出席し、制度の周知や個別事例の情報共有
相談、コンサルテーションを行う

○民生委員定例会への出席

④市人材育成研修受講及び地域診断の実践

○市人材育成研修受講のもと、既存の収集した情報などを活用し
地域診断を実践、地域課題整理を行う

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。

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。

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、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り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。（昨年までに実施した研修で構築された「法人の目的・理念・ビジョン」を形にするべく、更なる周知と具体的計画を進める。法人施設長を中心に止まることなく進めていく。）

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。（「成長のステージ表」チェック項目について、現状に即して適切に設問の見直しを行う。）

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講座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職種の補助や福祉相談室との連携で対応する。

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生活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、後見制度関連の相談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連携、茅ヶ崎市成年後見支援ネットワーク勉強会などの活用も視野にいれ、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。(特に包括支援センター担当回では「介護予防」の視点や高齢者分野に限らない幅広い分野の事例を取り上げ、検討を深めていく)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。

地域ケア会議テーマは、「まちぢから協議会・福祉部会」「生活支援体制整備事業」「コーディネーター配置事業・地域ネットワーク会議」の取り組み内容等を踏まえた上で検討していく

そして、厚生労働省が発表している「地域共生社会」の実現に向けた構想等に連動性を持ったテーマ決めを行っていく。(地域の主役である“住民”を分野横断的に巻き込んでいく。)

個別課題解決機能を目的とした会議については状況に応じ臨機応変に開催していく。地域ケア会議は、年に2回程度開催する。

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。

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、地域主催行事にも積極的に参加し、地域が抱える課題の把握に努める。

また、地域診断についての市人材育成研修受講やくるみ内での勉強会、地域ケア会議の開催もその一つの手段とする。

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。

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。（「コンプライアンス」の視点は高齢者福祉関係法令の範囲に止まらない。憲法を始めとする根幹法の理念についても認識しておく必要がある。対利用者との関係においては、「表現の自由」「知る権利」を担保することで「個人の尊厳」が最大限に尊重されるように配慮する。そのために必要な情報提供及び説明責任（アカウントビリティ）を誠実に実行する。）

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。

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。

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、地域関係機関より安否確認の問い合わせ等も予測され、避難行動要支援者名簿の適切な活用・管理を行う。

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。サーバーや個人パソコンはパスワード管理を行っている。

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。

上記の内容について、継続的に取り組めるようにセンター内の研修等を通じて周知徹底を図っていく。

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る。それこそが適正な質の高い支援に繋がるものとする。（リスクマネジメントの視点で考えると、不適切行動の背後には「人権に対する無配慮状態」が存在する。利用者との対等な関係を維持する、そのためには、あらゆる意見を幅広く受け入れる態度が求められる。「苦情」（「クレーム」には自己実現の要求が根底に存在することを意識する。）

苦情の内容はもちろん誠実な対応が求められるが、その言動の背後にある「困りごと」にもきちんと焦点を当て、その部分の解消にも配慮する。「伝えて良かった」と感じる対応を心掛ける。

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 11 か所

長寿会（地区社協主催）5 回（敬老大会含む）

- ・自治会（まちぢから協議会）防災訓練見学

避難場所確認、訓練内容の把握・情報収集

- ・赤とんぼクラブ（松林公民館講義室）

松林公民館共催事業（月 2 回）8 月・12 月・1 月は 1 回

健康体操と講座（健康や福祉制度、社会資源紹介等）を行い、セルフケア

能力を高め地域住民の保健医療の向上や福祉制度の知識習得を支援し

健康寿命を延ばすことを目的とする

ちがさき高齢者支援リーダーを積極的に活用し、茅ヶ崎体操の普及へ

繋げる。

- ・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）
 くるみの活動・地域住民の紹介等を記事とした内容

 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
- ・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
- ・地域課題の把握の方法の一つとして地域診断の勉強や実践
 （市人材育成研修受講と連動したくるみ内勉強会）
- ・「まちぢから協議会」福祉部会における会議への参加・情報提供・助言等
 居場所づくりに向けた後方支援や歌体操への参加
- ・介護教室（公民館主催事業）年2回
 介護予防体操やコグニサイズを行う
- ・家族介護教室（くるみ主催）
 年1回 7月開催予定
- ・若年性認知症の人と家族の会（うみの会）参加
 若年性認知症の人とその家族の方の介護体験や思いを聴くことで、その実状を知り若年性ならではの特徴や課題を分析、その他にも家族会や市、保健所と連携体制を構築できる

- 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。

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、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。

- 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31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7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31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。

平成31年度は湘北地区の地域課題の具体的解消に向けて、平成27年度からの取組みについて分析を行うと共に、圏域内他地区への展開についても検討していく。

地域包括支援センターの事業運営が効率的かつ継続的に行えるよう、体制作り注力していく。

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。

包括的支援事業の実施方針を踏まえ、経験のある看護師・社会福祉士及びこれに準ずる者（以下、社会福祉士等と記す）・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アンケート実施や、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、個々の専門職としての資質を高め、組織力の向上を目的として、茅ヶ崎市が実施する「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。

・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、チームビルディング研修、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等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。

- ・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。終了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や地域団体等と協力し、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。

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31年度においても基本的には従来どおり地域ケア推進会議を実施していく。具体的な実施計画は次のとおり。

- ・平成31年6月 地域ケア会議
- ・「みんなの居場所」への参加、及び定例会議に年3～4回出席
- ・認知症を抱える家族に対する支援「おとな食堂」の定例開催、分析
- ・地域の担い手養成について検討

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。

上記に加え、茅ヶ崎市が開催する「茅ヶ崎市地域ケア推進会議」「茅ヶ崎市自立支援型地域ケア個別会議」に協力する。

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。

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、地域課題の把握や解決のための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31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な対応を判断する。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。

大規模災害時には「災害時被害状況報告の手引き（平成30年8月1日改訂）」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」「茅ヶ崎市洪水土砂災害ハザードマップ」・香川自治会・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、社会福祉士等が定期的に管理する。

なお、大規模災害発生時には「茅ヶ崎市避難行動要支援者支援計画」に基づき、当面は地域包括支援センターの業務継続、及び茅ヶ崎市、関係団体・事業者との連携協力を行うものとする。なお、「避難行動要支援者名簿（同意なし）」を受領した際には、可能な範囲で安否確認に協力する。

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。

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。
- ・全職員に対し個人情報保護と取り扱いに関する勉強会を、年1回以上実施する。

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、茅ヶ崎市が行う調査には協力するとともに、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。
- ・「みんなの居場所」の運営に参加する。
- ・認知症を抱える家族に対する支援として「おとな食堂」の定例開催・運営を行う。

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31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7期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画」に基づき「平成31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。

平成31年度の重点的な取組として、昨年同様に地域ケア推進会議を年1回以上開催し、また茅ヶ崎市自立支援型地域ケア個別会議の開催のため他機関と円滑な連携を心掛けます。

その他、家族介護教室や介護予防等の啓発、地域で催しを開催する団体への協力を継続します。

これらの取り組みの中で地域包括ケアの推進、深化に向けて、小和田地区の地域を分析し課題が明確になるよう努めます。

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、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員の三職種が、必要時に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運営します。

毎日のミーティング、青空会議（2ヶ月に1回程度）で情報共有の時間を確保し、個別事例だけでなく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も共有します。

安定した事業運営を継続するために、受託法人のシステムを活用します。就労環境についての意向調査、メンタルヘルスに関するアンケート実施、協力医療機関の確保等、職員の働きやすい環境づくりに取り組みます。

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。

毎日のミーティングや青空会議（2ヶ月に1回程度）で、各職員の抱えるケースについて三職種がそれぞれ意見し、その経過についても確認、共有、助言等を行います。新規の相談や地域からの情報提供のあったケースについても随時話し合い、三職種や福祉相談室も含め検討をしています。

ケース担当者の視点だけでなく、他の専門職の視点から意見することにより、有効な対応策や選択肢が見えてくることがあり、より効果的な支援に繋がります。それは、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等の依頼があった場合、依頼内容に合った専門職が中心となり取り組みます。

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、研修報告をしてフィードバックします。自らが担当する職務について熟知できるように、新任者にはマニュアルを作成し、具体的な業務内容について説明します。職務経験が長い職員が同行訪問等を行い、OJTにて個別的・計画的に対応していきます。所属機関の役割・機能についても理解できるよう随時助言等を行います。

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」の研修等に参加し活用します。その他、受託法人内で企画される研修にも積極的に参加します。

青空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、スーパーバイザーになり、ケースや地域の相談を通して、対人援助職として気づきが得られるように、今年度も引き続きトレーニングしていきます。

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。

毎月開催しているサロン、福祉のつどい、敬老大会等に参加し、顔の見える活動を行い、相談機関としての地域包括支援センター青空を周知していきます。

相談業務では、相談者の自己決定を基本とし自律を支援します。訪問や自宅以外の場所での相談にも積極的に対応していきます。相談内容に応じて介護保険制度の申請やサービス内容について話を進めます。相談内容が複雑な場合や地域の支援者が関わっている場合は、所内で検討し必要な多機関と連携していきます。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。

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、また地域の介護支援専門員と連携をとり、虐待が疑われるケースについて情報交換をしていき早期発見に努めます。

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。

消費者被害の防止として、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)

居宅介護支援事業所、医療機関、地域の関係機関、福祉相談室、インフォーマルサービス等と連携して、介護予防ケアマネジメント、指定介護予防支援及び介護支援におけるケアマネジメントを実施することで、地域における連携・協働の体制づくりを行い、個々の高齢者の状況や変化に応じた包括的・継続的なケアマネジメントを実現できるよう努めます。

また、包括的・継続的ケアマネジメントの地域における連携・協働の体制づくりの一環として、地域の民生児童委員、地区社協、地区ボラセンの会合や、茅ヶ崎介護サービス事業者連絡協議会が開催しているケアマネブロック会議に参加することで意見交換、情報共有を行います。地域包括支援センターと居宅介護支援事業所と協働で開催する事例検討会、研修会、居宅介護支援事業所からの個別事例についての相談対応、助言等を通して個々の介護支援専門員に対する支援も行います。

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。

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と協力して、年1回以上開催します。

ネットワーク構築、個別課題解決、地域課題発見等を目的とした地域ケア会議を平成31年10月に開催予定です。また、茅ヶ崎市自立支援型地域ケア個別会議の開催のため他機関と円滑な連携に努めます。

地域の課題に対して必要性があれば随時、地域ケア会議を開催いたします。

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抱える世帯の把握に努め、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ために、把握したニーズ、課題について住民や関係機関と共通理解をすることが重要です。地域包括ケアシステム構築に向けて、市、警察署、医療機関、他インフォーマルサービスと連携し、地域の関係団体と協働します。

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、利用者の意思を尊重し、職員同士で毎回確認を行います。また、毎月、利用実績により介護予防支援委託先及び介護支援事業所の件数の確認を行い、偏りが無いよう努めます。

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。

市が作成した「災害時被害状況報告の手引き」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」に基づいて、年3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、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や防災用品の点検、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。

12. 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。

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・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。

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。ソーシャルメディアの普及に伴い、法人のソーシャルメディア取り扱いのガイドラインを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(随時)
- 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)
- ⑨家族介護教室の開催(年1回)
- ⑩介護予防、消費者被害の注意喚起などを目的とした勉強会や講座(年1回以上)
- ⑪認知症カフェ開催に向けて取り組む。(協力機関と打ち合わせ、準備)

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。

常に市民や介護保険事業所・市役所の情報を把握し、介護支援専門員や地域住民に対し随時情報提供し、利用希望者が安心して利用できるよう努めます。

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を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31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 印

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。

<p>「第7期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画」に基づき、「茅ヶ崎市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」「茅ヶ崎市地域包括支援センター事業運営方針」に沿って、活動に取り組む。</p> <p>平成31年度は特に以下のことに重点を置く。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 地域包括支援センターの広報周知 高齢者やその家族の地域の身近な相談窓口として、総合相談支援業務をひとつひとつ丁寧に対応することや広報紙の発行、会議・行事への参加等様々な機会を活用し、地域での認知度を高めていく。 2 地域特性の理解と課題整理 既存の調査データや日常的な相談業務・地域ケア会議等を通じて地域特性を理解するとともに、地区診断・地域アセスメントを実施し、地域の課題や強みの把握をする。 3 高齢者とその家族を支える支援体制づくり 三職種をはじめ福祉相談室等と協力・連携し、チームで支援していく。また、ひとり暮らしや認知症の高齢者・その家族への支援体制の構築に向けて、関係機関や地域団体との情報交換やネットワーク構築を図る。
--

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 「管理規程」「職務権限規程」及び「組織図」「役割機能図」を整備しており、管理責任者及び各職員が役割や責任を自覚して運営をしていく。
- 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 職員がお互いの専門性を活かしつつ、協力して相談に応じる運営体制としていく。
- 4 福祉相談室との連携を図りながら運営していく。
- 5 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専門職員を確保していく。
- 6 専門職の確保については、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 日常的に職員間での情報共有と意見交換をしていく。
 - ・コンピューターソフトでの記録により、新規相談受付や各利用者の状況を共有して把握する。
 - ・毎朝ミーティングを実施し、各職員の動きやケース状況等について報告する。
必要に応じてトレーナーや三職種がスーパーバイザーとなりスーパービジョンを行う。
- 2 三職種それぞれの専門性を尊重・理解し、役割分担をしていく。
 - ・月1回の職員会議を行い、様々な業務や企画等の検討の際には三職種それぞれの専門分野からの意見をふまえて決定する。
- 3 複合問題等多様化したケースについては、主担当者の他にも内容に応じて適切な専門職が助言やサポートできるよう、三職種の専門性を尊重したチームケア体制をつくり、よりよい支援につなげるよう努めていく。
- 4 各部会に出席し、回覧や職員会議等で内容を報告し合い、情報共有を図る。

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 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 茅ヶ崎市市や茅ヶ崎市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 福祉・介護の資格取得のための研修会等への受講及び受験
 - ④ 上記以外で、管理責任者・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 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④認知症に関する研修を行う。
- 4 茅ヶ崎市の人材育成システムでのトレーナーを活用し、スーパービジョンを行う。
- 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 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。
- 2 ワンストップ窓口としてどんな相談でも対応する。
ただし、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、基幹型地域包括支援センターや他の機関の相談窓口確実に引継ぎを行う。
- 3 社会資源情報を収集整理し、相談者へフォーマルインフォーマル問わず情報提供していく。
- 4 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 地域の種々の地域福祉コーディネーター（地域支え合い推進委員、地区社協、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、医療関係者、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、相談者の早期発見早期対応に努める。
- 7 地域の身近な相談窓口であることの周知理解のため、広報紙さざなみを発行し、各種団体や医療機関への郵送、地域住民に対しては松浪地区自治会内に全戸回覧していく。
- 8 相談者のプライバシー確保のため、相談スペースはパーテーションで区切る。なお、よりプライバシー確保が必要と思われる場合には共用会議室を利用する。

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 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された相談業務を行っていく。
- 2 虐待及び虐待の疑いがあると考えられるケースまたは市長申し立てなど成年後見制度の利用のための支援が必要なケースについては、関係機関への情報収集を行い、基幹型地域包括支援センターへすみやかに情報提供する。
- 3 消費者被害について情報が入った際には、包括内で情報共有し、意識を高める。また、防止のための注意喚起をサロン等あらゆる機会を活用して促していく。
- 4 権利擁護に関する研修に参加し、職員の相談対応能力の向上に努める。

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 多職種連携研修会や地域の医療機関が主催する研修会へ参加し、連携の構築を図る。
- 2 医療機関からの入退院時の連絡が入った際には、速やかに対応する。
- 3 地域の様々な専門機関、地域支え合い推進員地区社協、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、自治会役員もしくはそのような役割を担っている人と協働し、高齢者を地域で支えていくため基盤整備を行っていく。
- 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。

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回程度開催していく。
- 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、地域課題の共有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性を見出していく。
- 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、地域支え合い推進員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などの問題も兼ねる場合には、福祉相談員や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のつながりを持ち、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、地域支え合い推進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 地域の医療機関からの退院支援の要請等があった場合は、機関と連携しながら迅速に対応する。
- 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 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。
- 8 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。
- 9 茅ヶ崎市人材育成研修の地域アセスメントの活用や外部研修への参加を通して地域特性や地域課題の把握に努めていく。

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。

- 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。
- 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 事業所紹介時には複数の選択肢を提示し、本人・家族の意向により決定していく。
- 4 居宅介護支援事業所の紹介に当たっては、月ごとの紹介先を全職員が確認できるようにし、選択理由も記載していく。

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。

- 1 災害時は、法人の「非常時災害対応マニュアル」「緊急対応マニュアル」及び「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 ひとり暮らしの高齢者などには避難行動要援護者支援名簿への登録を勧めていく。
- 5 緊急の場合夜間及び休日でも法人作成の緊急連絡先一覧より職員へ連絡可能な体制としていく。
- 6 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。
- 7 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。
- 8 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。
- 9 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。
- 10 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 個人情報保護法・茅ヶ崎市個人情報保護条例等に従って個人情報保護マニュアルを整備し、全職員が遵守に努める。
- 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てあり、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。

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 苦情解決事業実施要綱及び苦情解決マニュアルを整備してあり、全職員が遵守に努める。
- 2 苦情対応フローに沿って対応していく。

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

法人本部・茅ヶ崎市への報告

利用者又は家族等（利用者等）

- 3 受付けた苦情は苦情受付票に記録する。また、細かな要望も含め記録することで、センターの対応力の向上に努める。
- 4 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、法人本部・茅ヶ崎市役所高齢福祉介護課へ報告する。
- 5 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。
- 6 法人内で開催される苦情検討委員会に苦情内容を報告し対応方法について更なる向上に努めていく。

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。

- 1 地域住民に対し福祉・介護の意識啓発やさざなみの周知理解のため、広報紙さざなみを発行し、自治会での全戸回覧および地域の各種団体や関係機関への送付を行う。法人ホームページおよびまちぢから協議会ホームページからも閲覧できるようにする。
- 2 松浪地区まちぢから協議会運営委員会、松浪福祉ふれあいまつりでの血压測定・相談ブース出店やネットワーク交流会等地域行事へ参加し、ネットワークの構築や地域課題の把握、地域への支援を行う。
- 3 「虹だより」の配布先の拡充を図る。
- 4 認知症サポーター養成講座の依頼があった場合は、随時対応を検討していく。
- 5 地域のサービス事業者等と協力し、地区住民や事業者に向けた講座や勉強会等を企画し、年1回は開催する。
- 6 家族介護教室を年1回開催する。

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。

- 1 対象者がその心身の状況、置かれている環境及びその他の状況に応じて、自身の選択に基づき、要介護状態になることをできる限り防ぐこと、要支援・要介護状態になっても悪化をできる限り防ぐことができるように支援していく。
- 2 第1号訪問事業や第1号通所事業、一般介護予防事業や地域のサークル活動等インフォーマルサービスを含めたサービス調整や情報提供に努める。
- 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て、利用者の状況把握に努めていく。
- 5 三職種の他に介護支援専門員を雇用しており、三職種が包括的支援事業中心に業務にあたることのできる体制をつくりながら、相互に協力して業務にあたる。

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 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を雇用している。
- 2 適切なアセスメントの実施により、介護予防・生活機能改善を実現するための目標設定をする。
- 3 適正化研修会や集団指導講習会等に参加した職員からの伝達研修などにより、介護保険制度改正の内容を理解し、よりよい支援が行えるように研鑽していく。
- 4 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。
- 5 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。
- 6 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。
- 7 居宅介護支援事業所への委託を全体の3分の1程度依頼していく。

平成 31 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	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 - 1 1
法人名	社会福祉法人 慶寿会
電話番号	0467 (84) 6383
F A X 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。

<p>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。</p> <p>① 地域住民（サロン、老人会など）、介護事業所に対し医療・介護・福祉に関する情報提供やイベントの企画・運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あさひ通信 ・あさひ教室 <p>② 地域団体との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まちのちから協議会、地区社会福祉協議会、民児協などと連携し、会議の出席やイベントに協力参加する <p>③ 相談援助の対応力強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事例検討会の実施 <p>④ 介護予防の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症に対する普及啓発活動 ・要介護、要支援状態になる前の高齢者を把握し、総合事業のサービスや介護保険外の地域活動につなぐ <p>⑤ 防災対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災に関する知識を習得し、事業所の役割を確認する

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。

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、経験のある看護師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応対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。

三職種が包括的支援事業に専念できるよう、昨年度より非常勤の介護支援専門員を配置している。

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。（昨年までに実施した研修で構築された「法人の目的・理念・ビジョン」を形にするべく、更なる周知と具体的計画を進める。法人施設長を中心に止まることなく進めていく。）

新任職員、中堅（以上）職員については、業務上必要と考えられる研修に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。「成長のステージ表」チェック項目について、現状に即して適切に設問の見直しを行う。

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、権利擁護などの講座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、社会福祉士部会委員会の勉強会、研修会を通じて知識を深める。

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る。また、センターの社会福祉士がサロンなどに出向き対応策や被害の傾向について啓発を行う。

後見制度関連の相談に対しては、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、地域の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、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処遇困難なケースにも対応できるよう、月に1回、松林ケアセンターにて定期的な研修会に参加し専門性を磨いている。その中で年に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。特に地域包括支援センター担当回では、地域性を考慮したテーマや複合課題ケースなど、センターと関連性の強い内容を取り上げている。

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。

31年度における地域ケア会議は30年度に実施した「認知症高齢者による車の運転」を引き続きテーマに、地域でなにができるかを地域住民、関係機関と協議していく。

また、個別課題解決機能を目的とした会議の開催については、あさひ内で関わりのある処遇困難な事例または、地域の介護支援専門員より相談を受けたケースを題材として包括的・継続的ケアマネジメント支援業務と関連付けて取り組んでいく。

今後のテーマ決めの方向性としては厚生労働省が発表している「地域共生社会」の実現に向けた構想などに運動性を持たせ、地域の主役である“住民”を分野横断的に巻き込んでいく。

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、行政機関などと常に連携を図り、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継続して配布を行う。

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。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。

「コンプライアンス」の視点は高齢者福祉関係法令の範囲に止まらない。憲法を始めとする根幹法の理念についても認識しておく必要がある。対利用者との関係においては、「表現の自由」「知る権利」を担保することで「個人の尊厳」が最大限に尊重されるように配慮する。そのために必要な情報提供及び説明責任（アカウントビリティ）を誠実に実行する。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。

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。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。また、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、連携し合える体制をとっている。また、まちのちから協議会など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。

今年度は職員間で防災についての知識を深め、災害時における初動体制の確認を行う。

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。

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。

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都度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。リスクマネジメントの視点で考えると、不適切行動の背後には「人権に対する無配慮状態」が存在する。利用者との対等な関係を維持する、そのためには、あらゆる意見を幅広く受け入れる態度が求められる。「苦情」「クレーム」には自己実現の要求が根底に存在することを意識する。

苦情の内容はもちろん誠実な対応が求められるが、その言動の背後にある「困りごと」にもきちんと焦点を当て、その部分の解消にも配慮する。「伝えて良かった」と感じる対応を心掛ける。

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。

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。

- ・認知症に対する普及・啓発活動
認知症サポーター養成講座の開催や地域住民に対して講座などを行う。
- ・ふれあい昼食会の参加
年8回、浜須賀会館にて血圧測定、介護・健康相談、コグニサイズの実施などを行う。
- ・あさひ通信発行
年3回、あさひ通信を発行する。
- ・事例検討会の実施
困難事例に対応できるよう、月に1回程度事業所内で開催する。
- ・あさひ教室の開催
地域住民、介護事業所などを対象に、主に介護・医療・福祉に関する講座を企画、開催する。
- ・防災対策
地域住民との連携を目標に、今年度はあさひ内で防災に対する知識を習得し、センターとしての役割を確認する。

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。

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31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

代表者名

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
F A X 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。

<p>● 「第7期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画」「平成31年度茅ヶ崎市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31年度茅ヶ崎市地域包括支援センター事業 運営方針」に則した実現を基本方針とします。</p> <p>● 事業計画の一つに地域包括支援センターの周知度が示されており、平成29年1月に茅ヶ崎市より発行された報告書によると地域包括支援センターわかばについて35.7%の人が活動内容を知っているとの結果報告があり、市の目標である55%以上を目標に周知活動を更に進めていきます。</p> <p>①年4回発行しているわかば通信の活用。②平成31年度より実施予定である各自治会を周回する民生委員活動の一つである「楽々広場」と協力し、周知活動を実施。③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。④歌体操及び様々な地域サロンへの参加、支援。⑤茅ヶ崎北陵高校、民生委員児童委員向けの認知症対策養成講座の開催、各自治会への福祉講座の開催、体操教室の開催の計画から実施までの支援。⑥小出地区まちぢから協議会においては地域包括支援センターとして、協議会から抽出された課題に対する後方支援。</p> <p>● 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、受講勧奨を行います。</p> <p>● 災害マニュアルを再点検し、改訂を行います。</p>
--

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継続的に雇用配置します。

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。

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まいります。

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っております。

毎朝の朝礼時のミーティングにおいて個別ケースや地域の情報の共有・共通認識を持ち、社会資源や研修報告、部会報告などの回覧を行い、日常的に職員間の連携を行います。

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2回、グループ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ってまいります。

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。

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などについてコンサルテーション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。

小出地区地域包括支援センターわかばでは、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湘南さくら病院や茅ヶ崎新北陵病院、長岡病院と連携して、自ら相談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。地域特性により武内整形外科医院、柳沢内科小児科医院、窪島医院、湘南藤沢徳洲会病院、湘南中央病院、御所見病院、湘南慶育病院などの医療機関や隣接する藤沢市や寒川町の地域包括支援センターとも連携を深めていきます。

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ます。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します。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います。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・つなぎを行います。必要時、関係者による会議を開催し、必要な対応を検討し、具体的な支援を行います。③高齢者本人の見守りと家族の支援を行います。

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。

昨年も一昨年に引き続き小出地区においても消費者被害が発生したため、地域のサロンや自治会の会合、歌体操に出向き消費者被害防止のための広報、周知活動を行います。併せて小出駐在所とも連携して被害防止に努めます。

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)

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。

地域の介護支援専門員に対する後方支援において、一つは茅ヶ崎介護サービス事業所連絡協議会が開催するブロック別会議へ出席し、介護支援専門員間、主任介護支援専門員間の連携を深めます。また、昨年実施した地域ケア会議等を通じて、介護支援専門員同士のネットワーク構築を図ります。

地域包括支援センターわかばとしても地域の介護支援専門員が処遇困難ケースに直面した時にいつでも立ち寄り、相談できる体制を構築します。

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。

昨年度は民生委員・児童委員と介護支援専門員のネットワーク構築を目的に実施、個別課題解決として移動手段が困難な高齢者への支援という目的で実施しました。

今年度は地域包括支援センターレベルの地域ケア会議を昨年度の継続した形で、実施する事を計画しています。また、厚生労働省が進めており、茅ヶ崎市で実施される地域ケア個別会議へ積極的な参画へ努めます。

ボランティアセンター会議及び小出まちぢから協議会社会福祉部会へ参画する事で、個別課題の抽出を行い地域ケア会議へつなげていきました。今年度も引き続きコーディネーター配置事業、生活支援体制整備事業と地域ケア会議との在り方を検討し、小出地区にとりより良い支援体制の構築が出来るように整理を行います。

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。

今年度は茅ヶ崎市の人材育成システム推進事業による地域アセスメントの研修に参加し、再度知識を習得し、地域アセスメントを継続して実施します。

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と考えます。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、制度への理解を深め、ネットワークが構築できるようにします。

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。

「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。特に、福祉用具貸与、福祉用具購入、住宅改修などは茅ヶ崎市だけでなく、藤沢市の事業所も含めて複数の事業所を提案し、利用者の自己決定を活かしていきたいと考えています。

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。

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ます。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ります。また、名簿の保管方法についてセンター内で検討する必要があります。

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

昨年度導入した法人全体の緊急連絡網も活用します。

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。メモなど小さい書類に関してもゴミ箱ではなくシュレッダーを利用し、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。緊急時などで自宅に持ち帰る場合には管理簿を作成します。

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。

建物に関しては、玄関は2重ロックになっており、道路面は自動扉のカギとシャッターのカギと2重構造になっています。

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。苦情処理簿書類で残し、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社会福祉部会への参画。運営委員会への包括職員の参加。
- 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職員による、健康・福祉相談の実施。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
- 小出ボランティアセンター会議への参加
- 茅ヶ崎北陵高校、地域住民への認知症サポーター養成講座開催
- 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
- 楽々広場、歌体操教室への参加
- 家族介護教室の開催
- 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
- 地域包括支援センター独自の災害、防災マニュアルの策定

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。

一昨年に日常生活支援総合事業が開始されたが、小出地区は地域特性より事業所数、利用者数、担い手も増えていない状況です。今年度は生活支援体制整備事業による茅ヶ崎市社会福祉協議会の「地域支え合い推進員」と協働して、地域のニーズを明らかにし、社会資源を開発していきます。

一般介護予防事業に関しては地域リハビリテーション活動支援事業を活用し、地域住民の介護予防、転倒予防につなげていきます。

歌体操については、既存の4会場については継続できるように支援を行い、現在検討中の1か所を含めて更なる拡大の支援を継続します。歌体操ボランティアについては住民主体の要となります。地域からボランティア活動が積極的に参加できるように支援を行います。

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。

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います。

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します。

平成31年度 茅ヶ崎市基幹型地域包括支援センター 事業実施計画書

※この計画書において、基幹型地域包括支援センターは「基幹型」、委託型地域包括支援センターは「センター」と表記する。

1 職員の配置

次の職員を配置する。

管理責任者（高齢福祉介護課長兼務） 1名

保健師（支援給付担当職員兼務） 1名

社会福祉士（支援給付担当職員、ケースワーカー兼務） 1名

主任介護支援専門員（支援給付担当職員兼務） 1名

事務員（支援給付担当職員兼務） 1名

2 今年度の重点的な取り組みの方針

次の4つの機能に関する業務を行う。

(1) センターの全体調整

(2) 地域包括ケア充実のための人材育成及びケースへの後方支援

(3) 地域課題の把握及び地域包括ケアシステム推進体制の整備

(4) 茅ヶ崎南地区地域包括支援センター設置準備

3 センターの全体調整

(1) 地域包括支援センター運営方針及び包括的支援事業の実施方針

平成31年度茅ヶ崎市地域包括支援センター運営方針・平成31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を踏まえて、センターの運営に関する全体調整を行う。

(2) センターの事業評価の実施

①平成30年度の事業評価を実施する。

②平成31年度の事業の進捗状況の確認及び事業の推進に関する助言を行う。

(3) 茅ヶ崎市地域包括支援センター管理責任者会

茅ヶ崎市地域包括支援センター管理責任者会会則に沿って、原則年6回の会議を開催する。

(4) 専門職部会

保健師等、社会福祉士及び主任介護支援専門員それぞれの職種別の専門職部会の開催を支援する（原則毎月1回）。

また、専門職部会が企画する研修等の開催についての支援を行う。

(5) 周知活動

市内で開催されるイベント等（春の市民まつり、ちがさきオレンジ Day 等）を通してセンターに関する周知を行う。

(6) 避難行動要支援者に対する日頃の見守り体制の構築

関係各課やセンターと連携、協力し、避難行動要支援者に対する日頃の見守り体制の構築に取り組む。

4 地域包括ケア充実のための人材育成とケースへの後方支援

(1) 地域包括ケア充実のための人材育成システム推進事業

高齢者を支援する者の対人援助技術や対応力の向上をより効果的に図っていくため、茅ヶ崎市全体で人材の育成や活用ができる仕組みを構築する。

そのため、基幹型職員が、センターに対して適切な支援、管理等を行う。

また、センター職員に対して、組織力や資質の向上及び主任介護支援専門員等に対して、資質の向上を目的とした研修の企画を行う。

(2) ケース対応への後方支援

処遇困難ケース等に対して、センターが多様な機関と連携し、また様々な社会資源を活用しながら、地域の中で対応していくことができるよう人材育成システムを活用した後方支援を実施する。

また、他センターにおける対応事例の情報提供や状況に応じてスーパービジョンを活用した同行訪問を行い、センターにおける問題解決力の向上に向けた支援を行う。

5 地域課題の把握及び地域包括ケア推進体制の整備

(1) 地域ケア会議

①各地区における地域ケア会議の運営サポート

地域ケア会議等検討会議の開催の運営サポート（各センター1回以上）

センターが主催するセンターレベルにおける地域ケア会議の開催を支援する。

②茅ヶ崎市地域ケア会議

茅ヶ崎市レベルにおける地域ケア会議の開催を行う。

茅ヶ崎市地域ケア推進会議の開催 1回

関係機関の代表者による会議を開催する。

茅ヶ崎市地域ケア個別会議の開催 4回

個別事例を用いて、自立支援及び重度化防止等に資するための会議を開催する。

(2) 医療連携

センター等の医療連携担当者が企画する医療機関（開業医・病院等）との連携のための研修会等の開催を支援する。

(3) 認知症初期集中支援事業

センター職員や高齢福祉介護課職員（保健師等）と連携して、家族の訴え等により認知症が疑われる人や認知症の人及びその家族を複数の専門職が訪問し、アセスメントや家族支援等の初期の支援を包括的・集中的（おおむね6か月）に行い、自立生活をサポートし、早期診断・早期対応に向けた支援体制を構築する。

【実施計画】

① 認知症施策検討会の開催 3回

② チーム員会議の開催 12回

(4) 生活支援体制整備事業との連携

関係機関、関係者等と連携、協力して、高齢者の生活支援体制整備事業の推進に取り組む。