# 令和4年度

# 茅ヶ崎市地域包括支援センター

【事業計画書】

# 目次

| 地域包括支援センター名         | ページ |
|---------------------|-----|
| 茅ヶ崎地区地域包括支援センターゆず   | 1   |
| 茅ヶ崎南地区地域包括支援センターつむぎ | 12  |
| 南湖地区地域包括支援センターれんげ   | 23  |
| 海岸地区地域包括支援センターあい    | 36  |
| 鶴嶺東地区地域包括支援センターさくら  | 46  |
| 鶴嶺西地区地域包括支援センターみどり  | 57  |
| 湘南地区地域包括支援センターすみれ   | 68  |
| 松林地区地域包括支援センターくるみ   | 81  |
| 湘北地区地域包括支援センターあかね   | 90  |
| 小和田地区地域包括支援センター青空   | 98  |
| 松浪地区地域包括支援センターさざなみ  | 105 |
| 浜須賀地区地域包括支援センターあさひ  | 114 |
| 小出地区地域包括支援センターわかば   | 123 |
| 茅ヶ崎市基幹型地域包括支援センター   | 133 |
| 用語解説                | 136 |

# 令和4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

| 地域包括支援センター名 |     |   | 一名 | 茅ケ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      |
| F           | A X | 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り組みの方針とします。

取り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総合性、②介護保険サービスのみならず、地域のフォーマル、インフォーマル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地域の高齢の実態を把握し、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、⑦特に認知症ケアに関する地域での普及啓発や資源開発等を行っていくこと、⑧災害時対応の推進を運営方針とします。

その他、茅ケ崎市における重層的支援体制整備事業の実施に伴い、高齢者に限らない属性を問わない総合相談に応じ、必要に応じて福祉政策課や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くことで地域共生社会を推進します。 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。

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、計4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4名以上の職員を常勤として配置します。 介護予防ケアマネジメントにおいては3職種での適切な運営ができるよう、居宅介 護支援事業所への委託及び、適切な人員配置について常に取り組むこととします。

また、緊急時や災害時には、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。法人、茅ケ崎市と連携し業務継続が出来るように取り組みます。

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、認知症地域支援 推進員については保健師等、分野を問わない総合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。

茅ヶ崎地区地域包括支援センターゆず職員は、自法人内の研修計画に基づいて、法人研修(年 2 回)、職階別研修(年  $1\sim2$  回)、新人研修(年 12 回)、部会研修(年 3 回)等の研修受講機会を計画いたします。また、年 3 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、茅ケ崎市の実施する人材育成研修等の関連研修や神奈川県をはじめとする外部機関の実施する研修会についても積極的に職員の研修参加機会を計画していきます。

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。

法人内外の研修及び外部研修への参加もできる限り機会を持てるよう、有料研修についても包括支援センターゆずの管理者決済で決済可能とすることや、web を用いた研修も積極的に参加できるよう研修受講環境等の整備も推進していく。

## 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。

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、重層的支援体制整備事業の実施を受け、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、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。

アクセシビリティ向上のため、令和 4 年度も地域住民へチラシ等の配架によって センターへの相談しやすさについて改善を図っていく。 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。

高齢者の権利擁護事業として、主に虐待防止と成年後見の2つの業務を実施します。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・つなぎを行う。必要時、茅ケ崎市の指示に従い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。

また関連する業務について、消費者被害の予防については、地域住民へ様々な機会を通して啓発していく活動を行います。

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)

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、地域関係者との会議を通して茅ヶ崎地区に関わるケアマネ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、ケアマネジャーの個別支援の充実と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ジャー支援を行っていきます。

また、ケアマネジャーの個別事例に対して相談支援、後方支援体制を充実させていきます。

# 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、主に茅ヶ崎地区のまちぢから協議会と連携し、各自治会関係者及び、地区社会福祉協議会、 民生児童委員協議会等の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 働が必要であり、関係機関、団体との交流を行い、地域ケア会議についての理解を得 られるよう働きかけていきます。

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。

以上をもって茅ヶ崎市の「地域ケア会議の基本的な考え方」に基づき、「個別課題解決機能」、「地域包括支援ネットワーク構築機能」、「地域課題発見機能」、「地域づくり・資源開発機能」の4つの機能について年2回以上の地域ケア会議を開催することで履行していきます。

# 9 認知症に関する取組について具体的な実施計画を記入してください

茅ケ崎地区地域包括支援センターゆずでは認知症地域支援推進員を 1 名配置し、 茅ケ崎地区内の認知症ケアの普及啓発を図るために、認知症サポーター養成講座の積 極的な周知及び実施していきます。また、茅ケ崎地区内の認知症サポーター修了者や 認知症ケアに興味関心のある住民と協働して茅ケ崎地区での認知症ケアの推進を図 る。

具体的には認知症サポーター修了者に声掛けし、任意に集まったサポーターに対して、今後の地区内での取り組みについて意見交換会を実施する。参加者を中心に認知症サポーター養成講座や、認知症カフェの開催を目標としていく。

以上の計画をもって関係者、協力者で茅ケ崎地区のチームオレンジの結成を図っていく。

また、まちぢから協議会等地縁団体へも認知症サポーター養成講座の出前講座等について、自治会単位等の小集団への対応について周知を図り実施に繋げていく。

10 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。

11 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。

# 12 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、母体法人により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。緊急時において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。

また、包括支援センターゆず独自に市と連携してBCP(事業継続計画)を整備し、 災害時も可能な限り業務継続及び速やかに業務の再開ができ、地域の高齢者支援がで きるよう体制を構築していきます。

担当の茅ヶ崎地区及は、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。

避難行動要支援者、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、障がい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。

# 13 感染防止対策について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感染症対策として、各種通知、マニュアル、茅ヶ崎市の指示に沿って適切な対応を図ります。

職員の出勤時に検温、体調チェック、手指のアルコール消毒を実施し、業務時間中 は極力マスクを着用する等感染症対策に努めていきます。また、高齢者宅等への訪問 前後にも携帯用アルコールにて手指の消毒の実施を行います。

センター内環境整備として、来所者への対応として相談受け付け窓口前と面接スペースにあるテーブル上にクリアボードを設置し飛沫感染の防止を図っていきます。

また、不要不急の集合研修や会議等の参加及び訪問活動等は各種通知やガイドラインに則り極力避け、ICT の活用など代替手段を用いることで職員及び地域住民等への感染リスクを最大限減少させるよう努めていきます。

市の事業や各種教室等の企画についても各種ガイドラインを遵守し感染症予防を徹底した上で開催するよう努めていきます。

## 14 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。

個人情報の持ち出し時には、持ち出した個人情報の種別や出入りの記録を行うことで、個人情報の保持及び、事故時に迅速に対応できるよう体制整備に努めます。

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。

# 15 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、法人内で基本的な応対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。

職員は、苦情対応に関する対応等の研修機会に年1回以上参加するよう努めます。

16 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。(地域活動充実事業を除く。)

新型コロナウィルスの感染状況を注視し、徹底した感染予防を図るなど措置を講じる前提で下記について計画する。

茅ヶ崎地区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う。また、一般住民向けの介護保険の講義を適宜開催していく。

茅ヶ崎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、令和4年度も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。令和4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「まちぢから協議会」へ参加し、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2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。

平成 30 年度から開催支援を行っている「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企画検討していきます。

またこれらについては ICT 等代替手段についても常に検討を図っていきます。

17 地域活動充実事業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、継続的に担当地区における高齢者のニーズを調査分析し、担当地区の現状に即した必要な支援を提供できるよう努めていきます。

具体的な手段として、行政等関係機関の統計情報等の分析、活用を行い、必要があれば関係機関、団体、住民へのヒアリング等調査を行い、担当地区の課題や資源の開発について検討を行います。

また、まちぢから協議会を含めた多様なネットワークを構築することを意識し、資源開発と共に有用なネットワーキングを行えるようにしていきます。

ネットワーク構築及び、資源開発等の取り組みについては、関係機関、団体、住民等当事者の協力が得られるように、継続的に行う担当地区の調査分析結果を報告する機会を積極的に設け、担当地区の住民等取り組みへの啓発活動を展開していきます。 具体的には、担当地区の拠点である元町コミュニティセンター等で一般住民向けの報告会を年1回以上実施していきます。

担当地区の特性を生かすため、茅ヶ崎地区内の地縁団体及び商業施設等に対して地域包括支援センターの普及啓発及びパンフレット配布やポスター掲示の依頼活動を 実施していく。

18 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、短期集中事業等の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あ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。

# 19 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。

# 令和4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 安富祖 久明

| 地域包括支援センター名 |     |   | 一名 | 茅ヶ崎南地区地域包括支援センターつむぎ          |
|-------------|-----|---|----|------------------------------|
| 所           | 在   |   | 地  | 茅ヶ崎市幸町 5-8 茅ヶ崎メディカルケアセンター2 階 |
| 法           | 人   |   | 名  | 医療法人 徳洲会                     |
| 電           | 話   | 番 | 号  | 0467-55-5291                 |
| F           | A X | 番 | 号  | 0467-55-5293                 |

- 1 今年度の重点的な取組方針を記入してください。
  - 1. 「第8期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画」「令和4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」「令和4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。
  - 2. 地域住民の心身の健康の保持及び福祉増進の為に、相談者の属性や世代に関わらず相談の受け止めや世帯全体のチーム支援など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を行い総合相談窓口としての機能維持を図る。
  - 3. 地域共生社会の実現を目指し、包括的な支援体制の一層の強化など個別ケースのコーディネートや8050問題・ダブルケアなど課題が複合化している事例等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. 家族介護教室や認知症サポーター養成講座、地域ケア個別会議など包括つむぎとして企画する活動を通し身近な相談機関としての周知や顔の見える関係性を築く。
  - 5. インスタまたはフェイスブック、つむぎだよりなどを活用し災害に対しての備えなど自助の意識啓発に繋がるよう働きかけていくと共に「包括つむぎ」の活動内容を発信していく。
  - 6. 感染症及び災害時における事業継続計画(BCP)の策定に向け素案内容の見直し、

および充実を図ると共に法人内での情報共有にも取り組む。また市からの情報提供や 研修などがあれば積極的に参加していく。

- 7. 高齢者以外の全世代に関する相談について、関係機関へのつなぎや情報提供など適切な対応ができるよう職員のスキルアップに努め組織力の向上につなげる。
- 8. 認知症認知症地域支援推進員を配置し、市と連携協力し認知症施策の推進を図る。
- 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. 茅ヶ崎市地域包括支援センターによる包括的支援事業の実施に関する基準に則り、保健師等、主任介護支援専門員、社会福祉士等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、法人ならびに管理責任者へ適宜報告、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. 地域共生社会の実現を目指し、基幹型および必要な関係機関と連携・協力し相談支援体制の再構築に向けて取り組む。
  - 4.包括つむぎとして月1回は三職種を含めたミーティング(活動実績報告等)を行い 組織力の向上を目指す。また同法人の地域包括支援センター(包括あい)とも月1回は 双方の情報共有・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。また新型コロナウイルス感染症等の蔓延状況を踏まえ、感染症防止対策を講じながら事業を実施していくと共に緊急時の事業継続に向けた対応策についても検討する。

- 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.毎日の朝礼時や社会資源情報のチラシを回覧する時など高齢者や地域の情報の共有を行ない、日常的に職員間の意見を交換しながら、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。
  - 3. 認知症の促進を図る事を目的に、関係部署と連携・協力しながら相談機能の強化や課題解決に向け三職種で取り組んでいく。
- 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. 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、ケアマネ向け研修の企画・実施
  - 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、管理者が主指導者となり進捗・理解度を確認しながら研修・指導等を行う。
  - 3. 個々の年間目標に沿った研修計画を立て、研修に参加した者は他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.世代に関わらず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5分の場所に事務所を設置、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づくりを行うと共に、来所者等の感染防止対策の徹底を行う。
  - 2. 緊急時を除き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. 地域の社会資源の把握、情報の整理を行い相談者の属性や世代に関わらず、相談の受け止めや関係機関との協働による世帯全体へのチーム支援など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やネットワーク構築に努める。また地域の集まりや行 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. サロン等、つどいの場を地域資源として、包括職員が住民、地域の困りごと、気になること等を参加者から傾聴することにより、虐待案件等、情報を共有する環境づくりに努める。また、属性や世代に関わらず全ての方を対象に尊厳ある暮らしが守られるよう、広報・啓発チラシ配布により、虐待、消費者被害、成年後見制度の周知に取り組む。
  - 2. 神奈川県の高齢者虐待防止対応マニュアルを参考にしながら、高齢者虐待・虐待 疑いがある場合には早い段階で行政、民生委員、医療機関、介護事業所等と連携し、 早期介入に努める。
  - 3. 相談者の属性や世代に関わらず、権利擁護を目的とするサービスや制度の利用ニーズを有していると考えられる場合は、市や関係機関への連絡を速やかに行うなど適切な支援へのつなぎを行う。
  - 4.日常生活自立支援事業や成年後見制度の活用促進を図っていきながら認知症の早期発見、認知症高齢者を支える体制づくりに繋がるよう適切な介護サービスの利用や

金銭管理、法律的行為の支援を行う。

- 5. 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、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。他包括(ゆず・あい)と連携を図り、事例検討会を開催
  - 5. 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。
  - 6. 包括あいと連携・協力しながら、同法人の居宅に対して研修を企画・実施。
- 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 目的とし地域課題の発見・把握、個別課題解決に向けた検討、ネットワーク構築、地 域づくり・資源開発について積極的に取り組む。各関係部署と連携しながら年度を通 して2回以上開催していく。
  - 2.地域ケア会議終了後は15日以内に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. 茅ヶ崎市地域ケア推進会議、自立支援型地域ケア個別会議の参集がある時は協力する。

- 9 認知症に関する取り組みについて実施計画を記入してください。
  - 1. 認知症地域支援推進員を1名配置し、市と連携協力し認知症施策の推進を図る。
  - 2. 年6回開催予定の認知症地域支援推進員連絡会への出席。
  - 3. 認知症等により判断能力の低下がみ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する。
  - 4. チームオレンジの立ち上げの準備及び、立ち上げに向けた支援の一環として、スキルアップ研修への参加など市からの情報提供があれば積極的に参加する。
  - 5. 認知症サポーター養成講座など、地域に認知症への理解を深めてもらえるような活動の場を年1回以上は設ける。
  - 6. 認知症サロン(仮)の立ち上げに向けて準備。他包括の認知症カフェなどを見学させていただき活動場所・内容・時期について南地区の実情を踏まえて検討する。
  - 7. 認知症地域支援推進員が地域包括支援センターに新たに配置される事を「つむぎだより」等を活用し積極的に地域活動の場(まちぢから協議会、民児協、ボランティアセンター会議、サロンなど)で説明・周知を図る。
  - 8. 認知症の促進を図る事を目的に「認知症あんしんガイド」の配布・普及。
- 10 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、地域密着型通所介護運営推進会議等に出席すると共に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、虹だより等配るなど、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、地域の行事や体操教室、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研修に参加し、課題の抽出や解決に向けた検討について知識を習得する。また事業所内で共有した地域課題について地域の方々に提示していき、懇親会などで意見交換を行いながらネットワーク構築と地域づくりに取り組んでいく。

- 11 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毎日の朝礼時に委託等の報告した際に特定の事業所等が多い場合には声を掛けて留意していく。
  - 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ないよう対応す る。
- 12 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代行対応とする。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、管理責任者又は法人の事務長へ報告を行なう。また緊急時連絡網が活かせるよう年2回(9月・3月)の訓練時に実施する他、職員入職時には必ず実施する。
  - 2. 事務所を構えているビルの消防訓練にも参加し、避難経路の確認をしていき防災への意識を持つ様にする。
  - 3. 年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・救護について周知するほか、「緊急時持ち出し物品チェックリスト」に則り緊急時の持ち出し書類、ヘルメット、ラジオ、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。
  - 4. 所内管轄地区の利用者台帳の作成(災害時安否確認用マップ、連絡先一覧等) 避難行動要支援者名簿の更新時期に合わせ、所内独自の利用者台帳も随時更新。
  - 5. インスタまたはフェイスブック、つむぎだよりなどを活用し災害に対しての備えなど自助の意識啓発に繋がるよう働きかけていく。
  - 6. 新型コロナウイルス感染症等で急きょ職員に休みが発生した場合は、業務継続に向けた調整を図ると共に法人および市への報告・情報共有を積極的に行う。

- 13 感染防止対策について具体的な方針を記入してください。
  - 1来所者については、手指消毒、検温、履物をスリッパへ交換しパーテーションの設置したテーブルにて相談対応を行う。終了時はテーブル・イス・スリッパを消毒する。 (換気やサーキュレーターによる空気の循環を常時行う)
  - 2. 職員については、出勤時に体調チェック(検温・呼吸器症状の有無)を行い、サージカルマスクの着用、手洗い・うがいを徹底。有症状者が出た場合は、速やかに市の基幹型へ報告し保健所等の指示に従いながら業務継続に向けた協力・支援を依頼し切れ目なく業務が継続できる体制を整える。
  - 3. 日頃から医療法人徳洲会より発信される「新型コロナウイルス感染症の対応について」を職員間で周知し、必要時は法人へ速やかに相談する。また感染状況の把握・情報共有を朝礼や会議等で集約すると共に、体調不良や感染疑いのあった際は速やかに法人と連携・協力を図り検査の必要性について協議していく。
- 14 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個人ファイルやUSB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、不法侵入を防止する。
- 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に掛け、厳正に処分する
- 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。
- ⑥PC 使用時、訪問者への個人情報漏洩に繋がらないよう職員デスクの配置や事業所内の環境については必要時検討する。

- 4. 地域の方が来訪され、相談に来られた際にも個人情報の漏洩等が無い事を説明し、 安心して相談して頂ける様に、パーテーション等で仕切りをつくりプライバシーに配 慮する。
- 5. 個人情報の研修に参加し、個人情報の取扱いについて事業所内で共有する。
- 15 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をする。
- 16 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。(地域活動充実事業を除く。)
  - 1. 地区内の店舗(スーパーや薬局など)に詐欺被害等のチラシ、保健・医療に関するチラシ等を配布、掲示させていただき防犯対策の普及、啓発を進めていく。
  - 2. インスタ又はフェイスブック(活動内容をアップ)などを使って事業所の PR をする。
  - 3. 消費者被害についての講演等を企画・実施。警察や消費生活センターへ講演依頼

をするなど、注意喚起や地域の実情を交えた内容を検討していく。

- 4. 認知症サロン(仮)の立ち上げに向けて準備。活動場所・内容・時期などについては南地区の実情を踏まえ検討していく。
- 5. 事業所パンフレットを改訂し相談支援体制の再構築に向けての取り組みや、「つむぎだより」を活用し認知症施策推進事業について地域活動の場(まちぢから協議会、民児協、ボランティアセンター会議、サロンなど)で周知を図っていく。
- 17 地域活動充実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包括あいと協働し月1回 うみかぜテラスにてちがさき体操・湘南くち体操・コグニサイズを実施する。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や地区ごとにある掲示板など活用する。(新型コロナウイル スの状況を鑑みて実施については随時検討)
  - 2. 包括つむぎの活動内容や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「つむぎだより」を年1~2回発行し、薬局や医療機関・福祉施設等への配布、自治会回覧板を活用し周知を図る。
  - 3. 中海岸地区の外出支援についてアンケートを検討・実施。内容は令和元年に市社協が実施した「生活支援体制整備事業」の調査結果より更に地区を細分化したものとし、地域住民の希望や要望・課題の把握に努める。アンケートの集計結果については地域ケア会議などを通して関係者、関係機関へ情報の共有・周知を図る。(新型コロナウイルスの状況を鑑みて実施については随時検討)
  - 4. 若松町幸地区の「集いの場」について、地域住民誰もが年齢を問わず交流できる場所づくりを目指し関係機関や地域の店舗などへアプローチする。

- 18 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。
- 19 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。

# 令和4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

| 地域包括支援センター名 |     | 一名 | 南湖地区地域包括支援センターれんげ |                         |
|-------------|-----|----|-------------------|-------------------------|
| 所           | 在   |    | 地                 | 茅ケ崎市南湖 5 - 1 0 - 6      |
| 法           | 人   |    | 名                 | 株式会社 結                  |
| 電           | 話   | 番  | 号                 | 0 4 6 7 - 8 8 - 1 3 8 0 |
| F           | A X | 番  | 号                 | 0 4 6 7 - 8 8 - 1 3 8 1 |

# 1 今年度の重点的な取組方針を記入してください。

- (1) 組織力構築・人材育成:今年4月より職員体制の変更がある。新体制において不安や滞りが生じないよう、円滑な引継ぎを行い、組織再編成、所内・対外的な関係づくりを丁寧に行う。特に地域の関係機関やこれまで関係を築いてきた地域の方には丁寧な説明、職員の紹介を行う。
- (2) 包括的支援体制の構築に向けた取り組み:地域共生社会の実現に向け、職員全員が茅ヶ崎市の体制、国の動向を理解し日々の業務を遂行する。分野を問わない相談に柔軟に対応し、各関係機関や総合相談担当と連携協力し、関係構築に努める。
- (3) 感染症予防に努めた事業運営:新型コロナウイルス感染症等に係る通知や市の方 針等情報を共有し、引き続き感染予防対策を講じた事業展開を行う。
- (4) 認知症施策連携推進事業への協力:コロナ禍でなかなか進めることができなかった地域における認知症に関する普及、啓発事業を推進する。認知症地域支援推進員となる職員を中心に医療機関や介護サービス事業所、地域の各機関間の連携が図れるよう、活動する。

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。

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、地域共生社会の実現を目指して、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、本計画を検討、作成する。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化し作成、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三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。職員の異動、退職がある場合には、前任者による引継ぎ期間を設け、後任者が迷わずに能力を発揮できる状況を作ることができるよう、配慮する。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。今年度からの包括的支援体制構築の推進に向け、人員体制を整え、組織力の向上につなげていく。

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。

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、 互いの役割を理解し、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・協力体制についても強化する。多様な相談ケースに対 応できるよう、互いを尊重したチームケア体制の構築を目指す。

以上をふまえて、

#### 【本年度計画】

- (1) 各職種が専門性を持ちつつ、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、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)の有効活用)を行う
- (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、所内において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) 各部会への定期参加、各部会において話し合われた内容について共有し、各部会の 活動について理解、把握する。各職種対象の研修や勉強会などに参加した際は、所 内報告することで各職種の専門性についての理解に努める

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に参加する。 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)相談者の属性や世代に関わらない相談の受け止めや適切なつなぎ、連携がスムーズ 図れるよう、知識や技術の習得を継続する。(研修の活用、所内勉強会等の実施)
- (3) 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)
- (4) 個々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) メンタルヘルスケアのため、EAP 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。

### 【基本方針】

誰も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ことができるよう、心身の状況や生活の実態、必要な支援等を幅広く把握し、 関係機関と連携しながら総合的に相談・支援できる体制をつくる。また、重層的支援体制整備事業の趣旨を踏まえ、幅広い相談内容について地域の関係者、専門職とネットワークを構築しながらチームでの支援を行う。

以上をふまえて、

#### 【本年度計画】

- (1) 新体制となるため、改めて「地域における相談支援の拠点」としての窓口の周知を発を図る
- (2) 地域の関係機関、団体等の集まりへの参加や学びの機会を設ける等、密接な連携を図りながら地域づくりを支援する
- (3) 福祉総合相談担当等関係機関と協働しながら複合課題を抱える世帯等に、効果 的、適切なサービスが提供できるように社会資源の活用等も行いながら対応し ていく
- (4)総合相談についての外部・内部研修の受講により職員の対応スキルを向上させる (一人年1回以上を目標)

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対応スキルを身に付け、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、養護者の支援を行うことを目指す。情報共有についてはミーティング等を活用することで徹底し、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1回)
- (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、適宜、市への報告実施(随時)
- (3)消費者被害や権利擁護に関して、県警 HP 等の統計から近年の相談傾向を把握、行政から配布される広報誌等から情報収集を行い、サロンやれんげ掲示板、回覧等で情報提供、注意喚起を行う(サロン参加時、回覧については不定期)
- (4)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把握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消費者被害、権利擁護に関する情報を提供 する(随時)
- (6) 南湖駐在所と連携し、被害防止、権利擁護に努める
- 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)

#### 【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。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、支援者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) 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し、必要な支援 を継続的に行う。また、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)
- (2) 単独の機関では解決が困難なケース等に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。また地域ケア会議での検討をすすめ、関係機関 や地域の方との共有、検討の場を持つこと等の提案をしていく(随時)
- (3)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)
- (4)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 例検討会や勉強会の開催等、相談、連携体制を構築する)
- (5) 地域における関係機関(様々な社会資源等)と介護支援専門員との連携構築のための支援(情報提供や研修、勉強会等を活用した関係づくりの支援)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。

#### 【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。地域の方が出席しやすい会議、発言しやすい会議運営(雰囲気作り)を目指す。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) 小地域ケア会議(必要時)、防災・減災に関する地域ケア会議、代表者会議、 その他検討が必要なテーマがあれば適時開催する(年2回以上)
- (2) 個別課題の整理の仕方や会議の運営(手法等)について所内で検討、意見交換 し、効果が得られるような会議、ケアマネジャーから支援困難と感じる事例など 積極的に出してもらえるよう工夫する。感染予防に努めた開催を工夫する
- (3) 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、円滑な会議運営のために基幹型職員、他包括等と協働する
- (4)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い、代表者会議で報告、共有する

9 認知症に関する取組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】

認知症地域支援推進員を配置し、市の認知症施策と連携協力を図っていく。 また、新型コロナウイルス感染症等の蔓延状況を踏まえながら、認知症対策に対する普及

#### 【本年度計画】

- (1) 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
  - ・住民向けに認知症サポーター養成講座の開催(年1回以上目標)
- (2) コグニサイズの普及
  - 各サロンにてコグニサイズの実施

啓発の対象者を住民や商店へと拡大していく。

- ・コグニサイズフォローアップ講師派遣事業を利用し講座を開催 (年1回を目標)
- (3) ふれあいの麗寿と共に企画運営予定の認知症カフェ((仮) レンゲージュカフェ) の定期開催に向けての打ち合わせを検討
- (4) チームオレンジ立ち上げに向けての活動
  - ・ステップアップ講座修了者と共にサロンに参加し、顔の見える関係作りを行う
  - ・飲食店向けに認知症サポーター養成講座を実施し、認知症への理解を深める
- 10 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」の推進を踏まえて実施する。 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む。

#### 【本年度計画】

以上をふまえて、

- (1) 地域情報、社会資源の把握と情報整理を行う
  - ・アセスメントシート等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)
  - ・市から提供される統計データを所内で共有し、記録に残し(随時)、地区診断等 に活用する

- (2) 地域課題を具体化し、協働体制を構築していくために地域住民、地域の関係機関 との関係性を深めていく
  - ・れんげ駐車場にて月に1回程、何でも相談所を開設し、気軽に相談できる場を設け、孤立予防や地域課題の把握につなげる
  - ・コロナ禍で地域のつながりが薄れていると地域の方からの声が挙がっている。地域のつながりをどう取り戻していくか、地域ケア会議等の活用により、課題の共有と解決に向けての検討を行う
- (3) 地域における福祉に対する関心度を高める
  - ・難病の方のエッセイをれんげ通信に掲載することで住民へ関心をもってもらう。
  - ・民生委員に協力してもらい地域における小・中学校と連携を図り難病の方のエッセイを教材として使用してもらうことや、本人と交流の場を設けていけるよう小中学校とのネットワーク作りを行う。また、それにより子供への福祉への関心を高めていく
- 11 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。特に利用者のサービス利用などについては、特定の事業所等に対して不当に偏った活動はしない。利用者やその家族の意向を尊重し、適切なアセスメントに基づき提案・紹介することを十分理解し事業運営にあたる。

以上をふまえて、

#### 【本年度計画】

- (1) 「事業所の選択」については、複数の選択肢があることを説明、提示した上で、 相談者の意思を尊重し、適切な選定の判断ができるよう案内する
- (2) 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 等の分析及び所内ミーティングでの検討、意見交換を実施する(年2回)
- (3) 紹介する社会資源についての情報を整理する(随時更新)
- 12 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】

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。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、地域包括支援センターにおける災害時対応ガイドライン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、センター版タイムラインについて所内 で確認し、災害時等に迅速に対応できるようにする。BCP(事業継続計画)の作成 を進め、災害発生時においても必要な業務が実施できるよう備えておく
- (3) 災害の際は、地域包括支援センターにおける災害時対応ガイドラインに則り、市との連携を密に行い、必要時は市からの指示、要請に従い対応する
- (4) 防災マップの見直し、定期的な更新と活用(避難行動要支援者名簿と照らし更新、 更新したものを市へ提出(年2回)。情報の安全な管理に努める
- (5) 日頃から地域、事業所と防災、減災に関する取り組みを共有する。マイタイムラインの案内、普及に努め、防災・減災の意識を持ち、業務にあたる
- 13 感染防止対策について具体的な方針を記入してください。

#### 【基本方針】

新型コロナウイルス感染症等に対する徹底した予防対策を行うと共に、職員や利用者が感染した場合には関係機関と連携・情報共有を行い、感染拡大防止に努める。また、運営方針に則り新型コロナウイルス感染症等の蔓延状況を踏まえながら事業を実施する。

以上をふまえて、

# 【本年度の取り組み】

- (1) 職員の取り組み
  - ・出勤前に検温し、発熱・体調不良時は出勤を見合わせる
  - ・体調管理表に日々の体温・体調変化の有無を記載
  - ・業務中のマスク着用、こまめな手洗いうがい
  - ・職員同士が極力近い距離で会話しないように努め、昼食は交代制でとる
  - ・鼻水や咳などをする際は離れた場所で行い飛沫を防ぐ
- (2) 職場環境の取り組み
  - ・デスクを極力離しデスクの間にはアクリル板を立て飛沫防止
  - ・次亜塩素酸空間除菌脱臭機を設置し空気の清浄化
  - ・常時換気、若しくは1時間に1回10分程度の換気
  - ・事業所内の掃除・消毒を1日1回以上実施
  - ・昼食後、帰宅時はデスク電話等をアルコール消毒してから帰宅
  - ・トイレ等、身体が触れる部分はその都度アルコール消毒

- (3) 訪問に対する取り組み
  - ・ケアマネジメントにおけるモニタリングや担当者会議については、国や市等の 行政からの通知に従い、対応する
  - ・必要最低限の訪問に努め、訪問時間は30分程度とする
  - ・訪問前後のマスク交換、手指消毒、事務所帰宅時の消毒、手洗いうがい
  - ・急遽の訪問で体調不良を訴えられている際は、フェイスシールド、使い捨てエ プロン、ビニール手袋・ソックスカバーを着用し対応にあたる
- (4) 来所者に対する取り組み
  - ・職員と来所者の間に透明シートを吊るし飛沫を防ぐ
  - ・来所相談者へ体調確認と体温測定、手指消毒、マスクの着用を依頼
  - ・相談対応は換気をしながら対応
  - ・帰宅時は来所者が接触した所をアルコール消毒
- (5) 会議、研修、地域行事に対する取り組み
  - ・オンラインで開催される会議や研修の積極的な活用
  - ・地域行事には感染予防対策したうえで参加する。また参加者は必要最低限の 人数とする
- 14 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 その内容を職員間で共有する。

以上をふまえて、

#### 【本年度計画】

(1) 個人情報保護法、介護保険法の秘密保持義務及び市個人情報保護条例が定める 基準の内容についての研修を実施

(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
  - ・やむを得ず持ち出す場合には必要最低限の情報とし、個人情報持出管理簿にて管理、職員同士で確認を行う。また、個人情報を持ったまま訪問先からの直帰することは禁止する
  - ・パソコン、社用携帯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

- ・社用携帯については「れんげ社用携帯電話使用規定」に則り、使用する
- ・メールやファクスでやり取りする際には、細心の注意を払い、個人が特定できな いように配慮する
- (3) 個人情報の取り扱いについて苦情や事故につながりそうだと感じた場合、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共有する
- 15 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、苦情、要望等が出た場合は、真摯に受け止め組織として対応し、必要に応じ関係機関と連携する。苦情報告書・ヒヤリハット報告書を活用し、再発防止策を検討する中で職員全員のサービス、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所内で共有、ヒヤリハット報告 を作成し、ミーティング等で対応方法について検討をする
- (2) 苦情への対応として、苦情報告書を作成し、課題の整理や原因の解明に努め、問題 解決に向けて対応方法及び再発防止の検討をする。市に連絡すべき案件は速やか に連絡する
- (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誠心誠意、対処する
- (4)必要に応じて問題改善のための会議を開催し、職員全体で苦情を共有し対応する
- 16 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。(地域活動充実事業を除く。)

### 【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したり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、ネットワーク会議に参加し意見交換、ボランティ ア活動に有効な情報提供をし、情報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、スムーズに支援が進むよう関わる
- (3) 南湖地区社会福祉協議会:既に開催さ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)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のための案内、れんげ通信等を作成した際は自治会長に直接手渡し、関係を築く。また、各自治会で実施されるイベントに参加し、包括れんげの周知に努め、顔のみえる関係を築いていく

## 【地域の行事の企画・実施、居場所作り、周知活動】

- (1) 家族介護教室の開催: 家族介護教室の周知とともに身近な相談窓口としての周知に 繋げる(今年度1回以上・南湖内全戸回覧の活用)
- (2) 熱中症や感染症予防対策の啓発活動を行う(適時)
- (3)権利擁護のための啓発活動を行う:地域サロン等地域の方が集まる場や回覧を通して注意喚起の実施(適時)
- (4) 地域の居場所、休憩場所の提供、情報発信:敷地内にベンチを設置する。れんげ掲示板、テーブルにて地域の社会資源、保健福祉情報、権利擁護に関する注意喚起等の情報を発信すると共に包括れんげの周知に繋げる
- (5) 地域における福祉に対する関心度を高めるための取組み:
  - ・難病の方のエッセイをれんげ通信に掲載することで住民へ関心をもってもらう。
  - ・民生委員に協力してもらい地域における小・中学校と連携を図り難病の方のエッセイを教材として使用してもらうことや、本人と交流の場を設けていけるよう小中学校とのネットワーク作りを行う。また、それにより子供への福祉への関心を高めていく。
- (6) 地域活動支援センターなかまの家との連携: 障がいのある方と地域がつながり、関係づくりがより一層広げられるよう支援する(適時・依頼があった時)

## 17 地域活動充実事業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】

地区診断の結果や地域からのニーズを踏まえ、独自に計画し実施する。南湖地区においては地域活動や心身状態に大きな影響を及ぼしているコロナ感染症との関係を見ながら、地域からの孤立予防を目標に、地域活動の充実に向けた取り組みを実施する。 以上をふまえて、

#### 【本年度計画】

- (1) れんげひろばの充実:毎月1回、れんげ駐車場にて屋外の相談スペースを設け、 気軽に相談できる場を提供する。南湖地区の高齢の方や障がいのある方が作った 作品をその場で展示、販売することで、生きがいづくりの創出に繋げる
- (2) れんげクラブを1回/月定期開催することで、孤立化予防、不活溌化予防に繋げる
- (3) れんげ通信を作成し自治会回覧として配布し包括独自の事業や地域への啓発などをしていく(不定期発行)
- (4) 必要に応じ、ニーズ把握のためのアンケート調査の実施:: 南湖地区における 新たな居場所、コロナ禍で閉じこもりがちになった方が気軽に行ってみようかな と思える場所づくりに向けた取り組み
- (5) 4月より職員の交代があるが、引継ぎ期間に全職員で地域活動充実事業について 検討の場を持つ。実現できそうなものについて、企画をし、今年度に実施できる よう進めていく。
- 18 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を行う。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。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する。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、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) 基本チェックリストを積極的に実施し、生活機能の低下が心配される高齢者の把握をし、介護予防につなげ、状態悪化を早期に予防していく
- (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や市内の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

19 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】

利用者に対し、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、自立支援に資するケアプランを作成する。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をしていく。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や市内の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

## 令和4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
 安富祖
 久明

| 地垣 | <b>找包括支援</b> | センタ | 一名 | 海岸地区地域包括支援センターあい    |
|----|--------------|-----|----|---------------------|
| 所  | 在            |     | 地  | 茅ヶ崎市東海岸南二丁目 6 - 1 4 |
| 法  | 人            |     | 名  | 医療法人 徳洲会            |
| 電  | 話            | 番   | 号  | 0467-88-1716        |
| F  | A X          | 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8期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画」「令和4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」「令和4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。

今年度からは、相談者の属性や世代にかかわらず相談の受け止めや関係機関との協働による世帯全体へのチーム支援など必要な支援を行う。そして、認知症の方やその家族が気軽に相談できる体制を構築すると共に地域の実情に応じた支援を行うことを目指す。

2. 地域共生社会の実現に向けて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。

昨年度より引き続き、海岸地区における高齢者の実情を把握し民生委員、居宅支援 事業所他必要な関係機関と連携・協働できるよう日頃より情報の共有を図り見守り できるネットワークの構築に努める。

- 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. 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、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。3職種各1名の他いずれかの職員を1名配置し、認知症施策の推進を図る為、認知症地域支援推進員を配置する。
  - 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. 業務の円滑な実施の為行政の関係部署との連携・協力を図る。
  - 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。特に同法人のつむぎとは月1回のミーティングを共有し連携を図る。
  - 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出席し連携を図る。
- 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、支援内容を共有し、連携して対応する。
  - 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。
  - 3. 認知症施策の推進についても 3 職種が連携し、認知症地域支援推進員と協力して 取り組む。

- 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」、「ケアマネ勉強会」への参加・ 企画
    - 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13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、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. 相談者の属性や世代にかかわらず相談を受け止められるよう、地域の社会資源の 把握、情報の整理を行い、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. 地域共生社会の実現に向けて、相談者の属性や世代にかかわらず相談を受けていく事の周知の為パンフレットを作成し、関係機関に周知、説明をしていく。
  - 5. 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、地域共生社会の観点に立った支援を行う。

- 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。
  - 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方が地域で安心して 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、地域における見守り等ネットワークの整備を行い、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・養護者等を支援する。
  - 2. 事務所外掲示板にチラシを貼り啓発活動を継続する。
  - 3. 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、法律的行 為などの適切な支援へのつなぎを行う。
  - 4. 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、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。

他包括(ゆず・つむぎ)と連携を図り、事例検討会を開催。

- 海岸地区の居宅介護支援事業所へアプローチとして、地域の情報共有や顔の見える 関係づくりを構築する。
- 5. 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.「茅ヶ崎市地域ケア会議の基本的な考え方について」に基づき、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、地域づくり・資源開発に向けて取り組む。

今年度は、高齢者等の見守りネットワークについて取り組んでいく。 定期的に個別課題の検討に取り組み、参加者へ報告する。

- 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. 茅ヶ崎市地域ケア推進会議、自立支援型地域ケア個別会議の参集がある時は協力する。

- 9 認知症に関する取組について具体的な実施計画を記入してください
  - 1. 認知症の人やその家族が気軽に相談できる体制を整える為、まずは地域包括支援センターの周知活動を行い、サロン等の開催により直接気軽に話が出来る機会を作る。
  - 2. 居宅介護支援事業所のケアマネジャーからも気軽に相談が出来るよう、新規相談 や引継ぎ、研修等の機会で声掛け周知していく。
  - 3. 地域との連携を活かし、自治会、民生委員等地域住民と居宅介護支援事業所のケアマネジャーをつなぎ、認知症の方の相談、ネットワークづくり等対応していく。
  - 4. 認知症予防の取り組みとして、地域住民対象にコグニサイズの実施を月1回のちがさき体操や四季サロン等定期的に行う。
  - 5. 地域における認知症の理解の促進を図る為、地域の希望があれば認知症サポーター養成講座の開催等企画を検討する。
  - 6. 茅ヶ崎市と連携し、認知症初期集中支援チーム員会議に参加や認知症施策の推進 に協力する。

- 10 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、地区社協の活動へ出席し、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. 今までの研修を活かし地域課題について考察し、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きたことを今後に活かしていく。今年度は民児協と協働し見守りネットワークの構築について取り組んでいく。

- 11 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重要事項説明書を掲示し徹底する。
  - 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ないよう対応する。

- 12 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、法人ならびに管理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、災害時対応ガイドライン、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市と連携・協力して対応する。安否確認時のリスト・地図を作成し、保管する。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BCPに沿ったシュミレーション等訓練を行ない、緊急時行動マニュアルやタイムライン等について周知・共有し、見直しを図っていく。緊急時の持ち出し書類、ヘルメット、ラジオ、消火器、水、食料の常備品等確認。職員へ向けた災害伝言ダイヤル訓練等を実施する。
- 13 感染防止対策について具体的な方針を記入してください。
  - 新型コロナウイルス感染症等の蔓延状況を踏まえ感染防止対策を講じながら利用者 や家族に必要な支援が継続できるよう事業を実施する。
  - 1. 来所者対応については、手指消毒、体温チェックを行い、アクリルパーテーションを置いたテーブルにて相談対応行う。終了時はテーブルとイスを消毒する。
  - 2. 職員については、健康管理を行い有症状者は休むようにする。出勤時に体調チェック(体温測定・呼吸器症状の有無)を行い、サージカルマスクを着用し、手洗いうがいを徹底する。事務所内は空気清浄機を設置し定期的に換気をし、机にパーテーションを置き、物品の消毒をこまめに行う。
  - 3. 訪問時については、消毒液を携帯し、入室前に手指消毒を行う。相談者にもマスクを促し、持参されていない時はマスクを渡す。マスクを外した状態で対応するときは目の保護を装着する。
  - 4. 医療法人徳洲会より出ている業務手順書「新型コロナウイルス感染症の対応について」を周知し、必要時は法人へ相談する。

- 14 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個人情報保護法、法人の運営規定で定める基準を尊守し、個人情報の取扱に務め、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、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個人情報の持ち出しについては、訪問時に記録を残す。
  - ③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。
  - ④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 法人へ依頼する。
  - ⑤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。
  - ⑥契約終了後や退職後においても秘密の保持を継続する。
  - ⑦オンライン会議等活用する場合は、背景に個人情報が映らない、音声が漏れない 等環境を整備し、個人情報を記載した資料は保存できないよう対策を行う。
- 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。
- 15 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.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。

- 16 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。(地域活動充実事業を除く。)
  - 1. 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。
  - 2. 車椅子やシャワーチェア、ポータブルトイレなど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。
  - 3. 市や地域、関係団体が作成した広報誌等の情報を事業所内で配架できるよう設置 し情報提供する。また事業所外にある共有掲示板に詐欺被害等の注意喚起のチラシ や保健・医療に関するチラシ等を掲示する。
  - 4. 法人のホームページやSNS (活動内容をアップ) を使って事業所の PR をする。
- 17 地域活動充実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、包括つむぎと協働し月1回うみかぜテラスにてちがさき体操・湘南くち体操・プチコグニサイズを実施する。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。
  - 2. 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回程度発行し、自治会掲示板や回覧板を活用し周知する。
  - 3. 海岸地区にて集える場「四季サロン」を年4回程度開催し、手先を使った手芸や 折り紙などの作品作りを通して介護予防を実施する。
- 18 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。

- 19 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。

# 令和4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

| 地垣 | <b>戊</b> 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   | 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8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更なる推進に取り組むとともに、重層的支援体制整備事業の主旨を踏まえて下記の方針を掲げ取り組んでいきます。
- ①認知症施策推進に向けて、認知症に対する普及啓発、予防、介護者への支援、未 受診の方の支援等を介護、医療、行政と協力して実施していきます。
- ②地域共生社会の推進に向け、高齢者にかかわらず同居家族の複合的課題の相談、 地域住民の相談窓口として引き続き広報活動を行います。また地域の組織団体(民 生委員児童委員協議会・自治会連合会・地区社会福祉協議会・ボランティアセンタ 一等)と連携していきます。
- ③医療連携については、認知症未受診や精神疾患の方の支援として専門医や適切な 支援体制につなげていきます。また終末期や医療ニーズの高い方が地域で切れ間な く安心して在宅生活が送れるよう支援をしていきます。
- ④介護予防に向けて、介護予防講座や自主事業の運動教室の開催を進め行政の主催 する健康作りに協力していきます。
- ⑤災害発生時に包括職員としての行動ができるよう、地域包括支援センタータイムライン、BCP を作成し実行ができるように周知します。感染予防については、新型コロナウイルス感染症予防を継続していきます。

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。

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管理責任者は法人へ地域包括支援センターの活動状況を月報・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。
- ③3 職種体制が維持できるよう、法人のバックアップとして法人内異動も考慮します。
- ④経験年数5年に達した介護支援専門員は主任介護支援専門員研修の受講を勧めます。
- ⑤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)
- ⑥地域包括支援センターの組織体制として、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。
- ⑦委託事業収支については、茅ケ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。
- ⑧認知症地域支援推進員を配置します。
- 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。
  - 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し、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各勉強会や研修会を通し各々専門性を高め、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居宅支援事業所の介護支援専門員の相談事例については、地域包括支援センター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、必要時に地域ケア 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します。
  - ⑧三職種の専門性を生かしながら連携して地域ケア会議を開催します。

- 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。
  - ①自己目標を立て、業務にあたります。
  - ②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。
  - ③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。
  - ④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を受講し、専門性 の資質向上に向け努力します。
  - ⑤人材育成に関するマニュアルを活用します。
  - ⑥茅ヶ崎市地域包括支援センター専門部会活動の役割を果たします。
  - ⑦茅ケ崎市人材育成研修等を受講し地域共生社会の推進に向けた総合的相談事業業 務に活かします。

#### 【専門職の役割】

・管理責任者: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】

- ・介護保険制度を理解し、他の職員へ周知します。
- ・研修を受講しマネジメントができるスキルを取得し、実践します。
- ・地域の主任介護支援専門員と連携し、事例検討を行い対人援助技術の向上に努めます。
- ・介護予防支援、介護予防マネジメントのスキルアップをしていきます。
- ・スーパービジョンができるスキルを取得し、実践します。

#### 【社会福祉士】

- ・様々な属性の総合相談業務を行い、必要な支援体制ができるよう各機関と連携を図り機関の機能について学び活かします。
- ・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。

### 【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を受講し 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。
- ・MCIや未受診の認知症の方への支援、若年性認知症への適切な支援、認知症初期 集中支援チーム員として活動するための知識を深めます。
- ・家族介護教室を開催します。
- ・認知症地域支援推進員と協力し専門職として必要な知識を助言し、重層的な支援を

します。

### 【法人として】

- ①段階にあわせた個人目標(個人 PDC)を立て、管理責任者との面接を定期的に実施し、段階の経過を共有して法人の人材育成研修を受講します。
- ②法人年6回の職員全体研修、年2回の専門部会・医療研究会に参加します。
- ③6S(整理・整頓・清掃・清潔・しつけ・作法)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地域包括支援センターの役割、相談対象者の拡大について広く知ってもらえるよう、まずは地域包括支援センターの認知度向上を目標とし、広報活動の強化をしていきます。地域のサロンでの相談業務の継続や今まで訪れていない団体(病院・薬局・スーパー・郵便局・美容院等地域の商店等)への広報活動等を行います。
  - ②地域共生社会の推進に向け、総合相談業務、幅広い対象者へ対応力の向上を目指し 人材育成研修を受講し職員のスキルアップを行い各機関と連携を図っていきます。
  - ③初期相談スクリーニング能力や緊急性の判断について事業所内で情報共有し、課題の明確化や支援の方向性を専門性の視点から意見を出し合い、地域包括支援センターの強みでもある多職種協働で対応します。
  - ④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協働して支援します。
  - ⑤地域の現状を把握し、複合的な課題を持つケースに対応できる体制づくりをします。
- 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、連携をします。
  - 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・困難者の支援をします。
  - 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あらゆる対象者に関する虐待防止に対応できるよう分野を問わず虐待研修を受講

- し、基本的な知識を身につけていきます。
- ⑧居宅介護支援事業所の介護支援専門員の後方支援をします。
- 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茅ヶ崎市事業者連絡協議会ケアマネジャー同士のネットワークの構築に協力します。
  - 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、医療講座の協力や継続的にケアが行えるよう市内の居宅 介護支援事業所と連携をします。
  - 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、ケアマネジャーや利用者支援に活用します。(社会資源資料の充実)
  - ⑦介護支援専門員からの個別ケースの相談に対して、同行訪問や情報提供等を行う など後方支援をします。
- 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。
  - ①地域ケア会議を年2回以上開催していきます。
  - ②地域ケア会議については、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、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。
  - ③個別事例を中心に、事例に併せて地域で開催し、見えてきた地域課題を地域と共有し課題解決に向けた検討及び支援体制、ネットワークの構築が図れるようにします。
  - ④鶴嶺東地区5箇所(円蔵・西久保・浜之郷・矢畑・下町屋・サニータウン茅ケ崎・ホームタウン茅ケ崎・アイランズ)の地域ごとで開催し、地域の方々の意識向上に努めます。
  - ⑤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、開催します。
  - ⑥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。
  - ⑦事例により専門職に参加を求め、地域課題発見機能、地域包括支援ネットワーク構築機能、地域つくり・資源開発機能の地域ケア会議を開催します。
  - ⑧認知症の方の支援についての地域ケア会議開催します。

- 9 認知症に関する取組について具体的な実施計画を記入してください
  - ①認知症になっても住み慣れた地域で生活が継続できるよう、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、自治会、市、かかりつけ医、警察、金融機関、介護事業所等と連携して支援が進められるようにします。
  - ②認知症初期集中支援チームと連携し、適切な医療や介護等、地域での生活が継続できるよう支援します。
  - ③認知症サポーター養成講座を鶴嶺中学校での開催と適宜必要時に企画、開催します。
  - ④認知症地域支援推進員を中心に認知症が疑われる方、認知症の方に適切な対応 ができるよう地域の方への理解啓発を進めます。

- 10 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地域ケア会議や地域診断を継続し、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します。
  - ②自治会や民生委員児童委員、地区ボランティアセンターの定例会に毎月参加し、研修等に協力し連携を図ります。
  - 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、各団体の声を伺いながら一緒に地域課題に取り組んでいきます。
  - 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。
  - ⑤行政、担当部署やインフォーマルサービス等と日頃から「顔の見える関係性」作り を行い適切な支援が行えるよう連携をします。

- 11 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します。

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、特定の事業所や施設に 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します。

茅ヶ崎事業者連絡協議会ケアマネ部会と連携し、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します。
- 12 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します。

- 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。
- ・管理責任者から各職員へ、連絡網を通じて情報を伝達します。
- ④緊急時の対応方法について下記のとおり実施します。
- ・管理責任者より、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。
- ・必要に応じて管理責任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責任者へ報告し、管理責任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。

- ⑧「地域包括支援センタータイムライン」が適切に行動できるよう、年に一回包括 さくら内で確認します。
- ⑨包括さくらの BCP を完成させ、実施できるようにします。

# 13 感染防止対策について具体的な方針を記入してください。

- ①事務所・業務内での感染予防対策。
- ・毎日朝の掃除時にアルコール綿で拭き掃除をします。
- ・事務所内の出入り口に消毒液を設置し、手指消毒の徹底。面接後の机椅子の消毒を 行います。面接テーブルの間にビニールで感染予防をします。
- ・職員の机の間隔を開け、飛沫感染予防対策をします。
- ・常に窓を2cm開け、換気をします。
- ・食事中は窓を開け、黙食を励行します。
- ・空気清浄機や加湿器の設置を行い、湿度に留意します。
- ②訪問時の感染対策。
- ・手指消毒の携帯アルコールと手袋を携帯し必要時ディスポ手袋を使用し常に感染 予防を意識して業務をします。
- ③利用者対応
- ・ 発熱等症状を有する利用者の相談や対応については、行政より発信される情報を 確認し状況に応じ適切に対応ができるよう職員間での情報を周知します。
- ④職員や同居家族に感染が発生した場合
- ・迅速に管理責任者に報告する。主管課・法人へ報告し当事者は指示期間内在宅療養を行い、他の職員が通常業務の遂行ができるようにします。
- ⑤予防接種の協力
- ・予防接種の有無については、個人の健康状態等を考慮するが、感染予防対策として 協力を求めます。

# 14 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「個人情報が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
- (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。
- ④「情報資産持出/返却管理表」を利用し個人情報の保護に努めます。
- ・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します。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。
- ⑤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て再発防止に 努めます。
- ⑥オンライン研修や会議開催、参加の際は個人情報の取り扱いに十分注意します。

## 15 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

管理責任者を相談・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

- ・苦情内容を職員に周知し、再発防止につなげます。
- ・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。
- 16 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。(地域活動充実事業を除く。)
  - ①各地域サロン (9 か所) での相談、健康相談、健康講座の情報提供を行い、感染対策を行いながら地域の実情に合わせた支援の継続をしていきます。更なる地域のニーズに対応できるよう地域診断を継続します。
  - ②鶴嶺東地区の認知症サポーター養成研修講座を鶴嶺中学校や地域の要望で必要に応じて開催します。
  - ③家族介護教室は、医療、介護、社会的課題等をテーマに開催しご家族が利用者と 共に健康で安心して介護ができるような企画開催をします。
  - ④「包括さくらかわら版」を作成し(不定期)、住民の方々の生活や健康増進に役立 てられるよう情報発信します。
  - ⑤自主事業である「すこやかクラブ」をコロナ禍であっても感染防止対策を講じた 上で実施します。また「健康増進、生き甲斐」に対するアンケートデータを取り介 護予防事業としての効果を確認します。
- 17 地域活動充実事業について具体的な実施計画を記入してください。
  - ①地域包括支援センターの広報活動を強化します。

地域共生社会の推進に向けて地域包括支援センターのポスターを、住民の目に留まる場所や方法を検討して広報活動を継続します。

- ②鶴嶺東地区まちぢから協議会に協力し、認知症の方の支援や認知症サポーター養成講座を開催します。
- ③認知症推進事業と連動します。

18 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します。

- 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と連携します。
- 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。
- 19 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り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、ケアプラン作成します。
  - 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、説明等をします。

# 令和4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

| 地填 | <b>找包括支援</b> | センター | 一名 | 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 2 6 3 0 - 1      |
| 法  | 人            |      | 名  | 社会福祉法人 麗寿会              |
| 電  | 話            | 番    | 号  | 0 4 6 7 - 8 4 - 0 7 7 5 |
| F  | A X          | 番    | 号  | 0 4 6 7 - 8 8 - 6 6 8 7 |

1 今年度の重点的な取組方針を記入してください。

鶴嶺西地区の住民が住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができるよる 法令の遵守と、市や関係各機関との連携を深め包括内三職種によるチームワークを活 かしながら包括的・継続的な支援を行う地域包括ケアの推進に取り組みます。また今 年度から重点的に取り組む重層的支援体制整備にのっとり、相談者の属性、世代、相 談内容にかかわらず包括的相談支援事業において包括的に相談を受け止められるよ う重点的な取り組みを以下に示します。

- ① 個を支えるための民生児童委員・地区ボランティアセンター、まちぢから協議会等の福祉関係機関と地域力を向上させるための連携を強化します。
- ② 地域住民が未来に希望を持ち望む暮らしが保てるよう介護予防や重度化の防止に努めます。
- ③ 高齢化による認知症高齢者の増加に伴い支援の体制を強化する為、認知症地域支援推進員を1名配置し、推進員を中心として包括全体で認知症対策に取り組みます。
- ④ 高齢者や生活弱者を取り巻く多様な問題・課題に取り組み地域共生社会の実現に向けて、住民の心身の状態と環境の変化に応じた生活の質の向上を目指し継続的にサービスを提供できる支援体制を整えるため、医療機関、各福祉関係事業所の各々の役割や能力・専門性を活用し福利の増進を図る為のネットワークを構築しま

す。

- ⑤ 介護保険の他インフォーマルサービスや支え合い等の多様な社会資源の活用と 有機的な結びつきが可能になるよう居宅介護支援事業所への後方支援を行います。
- ⑥ 国・県や市の求めに応じた感染症や自然災害に対する予防、防災のための包括 独自のガイドラインを設け地域の住民がひとりでも多く災害に見舞われないため の予防策を検討し実践に向けた啓もう啓発に努めます。
- 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。

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、公正中立で社会的信用を獲得できるよう、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。

- ① 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、保健師(看護師)、社会福祉士、主任介護支援専門員の資格を有する専従の職員各 1 名以上を常勤として配置し、うち1人を管理者とした4名の体制で運営いたします。また、包括内で認知症施策に対し中心となって活動に取り組む包括4名のうち、1名を認知症地域支援推進員として配置いたします。
- ② 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地域住民の人権を尊重し高い倫理性を持って業務にあたります。
- ③ 新入職員に対する引継ぎには、相談やサービス継続に支障が出ないよう、地域住民に対して不安を与えないように十分な時間をかけて行います。
- ④ センターの運営にあたり、民生委員・ボランティアセンター・まちぢから協議会などの各種団体の意見を日々の活動に幅広く取り入れ、連携の強化を図り柔軟に運営いたします。
- ⑤ 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いたします。
- 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、相談支援業務及 び権利擁護業務、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務、いずれの業務において 主たる担当を決めることなく、各職種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、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。

具体的には以下の方針で取り組みます

- ① 担当ケースや相談ケースについて朝夕のミーティングで情報共有を行い相互の 専門性を活かして協働します。
- ② 職務遂行にあたり担当職員がひとりで抱え込む事が無いようにグループスーパービジョンを取り入れチームワークを醸成致します。
- ③ 認知症施策に関しては認知症地域支援推進員を中心として三職種全体で地域の特性を踏まえ取り組み、地域包括ケアを推進いたします。

# 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。

人材育成については、各自が自己研鑽に努め各職種の職能団体や、各自が所属する 専門部会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ます。

- ① 新任においては、市が開催する人材育成研修に参加し、国や市の動向を的確に捉え地域包括ケアシステム推進に寄与できるよう伝達講習などにより情報を共有します。
- ② 包括職員個別の年間研修計画により事業所内で伝達講習やスーパービ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みます。
- ③ 社会福祉法人麗寿会では法人内において研修センターの設置により、相談員向けの相談部会において、今年度は法人内居宅介護支援専門員管理者共同で勉強会を企画する事とし、オンラインを活用した法人研修、職階別研修、等様々な研修受講機会や、外部研修への参加を含め充足した研修参加機会を確保しております。

#### 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。

重層的支援体制整備の一環として地域のワンストップ相談窓口として、どのような相談もまず受け止め、適切な支援につなげるために、チームで状況分析を行い、住民自らの強みを生かした支援を行うために、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 6 点を計画しています。

- ① 面接技術向上のための研修に積極的に参加いたします。
- ② 受けた総合相談すべてに於いて、包括支援センター内で情報共有し地域住民の福利の増進に努めるために専門性に応じた主担当者を決定します。
- ③ 介護保険の利用につながらずとも継続した対応が必要な場合には、市の福祉総合相談担当と協働で支援を行います。
- ④ 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を配慮するとともに、使用後は毎回相談室を消毒し感染症拡大防止の対応をいたします。

- ⑤ サロンや地域活動への積極的な参加により自ら相談することが困難な高齢者等 に対してのアウトリーチ活動の機会を模索し増やすよう努めます。
- ⑥ 自治会、民児協、地区社協、ボランティアセンター、医療機関等との相談しやすい関係つくりの為、連携強化を継続します。
- 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、初期対応が速やかにできるよう高 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随時カンファレンスを行い 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、高齢者等の虐待防止および早期発見、成年後見制度についてのチラシ配布、講座、勉強会を開催し啓発・予防活動を行います。
  - ③日々の相談業務や成年後見ネットワーク勉強会への参加等を通じ、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により連携いたします。

感染症対策を悪用した詐欺を防止するための対応や地域の支え手として見守り方法 についてなど、専門家による勉強会を継続的に開催します。

- 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・ミーナの会と連携 し、ケアマネ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 ケアマネジャーから相談のあった困難ケースにはスーパービジョンの手法を用いると共に、社会資源の紹介や関係機関への繋ぎ、事例検討の開催などによりケアマネジャーに対する後方支援としての関わりが持てるように致します。
  - ③ カフェ、サロンへの参加等を通じて、地域のケアマネ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、利用者の自己実現に向けた自立支援型ケアマネジメントの支援を行います。
  - ⑤他包括主任介護支援専門員とともに、事業所向けに事例検討会を開催し、グループスーパービジョンなどの手法により相談援助のスキルが向上するように支援いたします。

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。

介護保険法に位置づけられる地域課題解決・把握のための地域ケア会議は、高齢者を対象とする課題把握・解決、地域の支援者同士の連携ネットワークつくりのための会議となっています。

- ① 包括支援センターの担当ケースのほか地域のケアマネジャーに対し、相談のあった困難ケース等に、地域ケア会議へのケースの提出依頼をし、個別課題解決機能の地域ケア個別会議を随時開催します。
- ② 地域の関係機関に対し、関係者を招集し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 新たな社会資源の創出に貢献できるよう、地域ケア会議の内容によっては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。
- ④ 地域包括ケア推進のための地域ケア会議の果たす4つの機能をすべて網羅する ために、感染症の動向を見ながら年2回以上開催いたします。

#### 9 認知症に関する取組について具体的な実施計画を記入してください

地域住民の認知症への理解を深め、住民としての見守り体制を構築するために認知症 サポーター養成講座を開設(2回以上)します。認知症地域支援推進員を保健師(看 護師)、社会福祉士、主任介護支援専門員の資格を有する専従の職員のうち1人を推 進員として配置し認知症に関する取り組みを実施いたします。具体的には

- ① 地域事業所を対象とした認知症サポーター養成講座を地域の事業所と協働で開催し、鶴嶺西地区の「認知症サポーターがいます」シールを貼る事業所を徐々に増やします。
- ② 認知症地域支援推進委員を中心として包括全体で取り組み、推進員連絡会に参加し、認知症施策検討会との連携を図ります。
- ③ 認知症と思われる利用者へのかかわり方や、ケアマネジャーから相談のあった処遇困難な事例に関し、毎月開催される認知症初期集中支援チーム員会議を活用し、市やチーム員会議構成員のドクター、弁護士、他包括職員との連携・協力により課題解決に向けた支援に取り組みます。
- ④ チームオレンジの取り組みとしては地域の特性を鑑み、みどりカフェや GREEN 俱楽部(男性中心の居場所つくり)を通して地域に貢献できる体制を整えます。

10 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。

地域における福祉活動は本来、居住する住民誰もが住みやすい地域つくりを目指すために行われるものであるという点を踏まえ、包括支援センターみどりでは地域住民との連携に力を入れてかかわっていきたいと考えています。具体的には

- ① まちぢから協議会が主催した地域住民を対象としたアンケートを活用し地区診断結果から、地域ケア会議を開催し地域課題の解決に協働で取り組みます。
- 市や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などの参加、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の構築を図り、関係各機関、関係者等と連携、協力して高齢者等の生活支援体制整備事業の推進に取り組みます。
- ② 前回の地区診断から把握した地域課題の一つとして展開している居場所つくりのカフェは継続・活用し、表出されていないさらなる課題の発見をアウトリーチ手法を用いて展開していきます。
- ③ 包括支援センターで現在かかわっている個別ケースやケアマネジャーからの相談ケースを用いた地域ケア個別会議も開催します。必要時随時開催。
- ④ 市や三職種各部会の活動を通じ、地域住民への同様の支援が受けられる体制構築を目指し、地域住民に反映させるために市内各包括相互に支援方針や情報共有などの連携を図ります。
- 11 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うために以下の通りとします。

- ① 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に偏ることなく地域住民の利益を第一に考えて情報提供いたします。
- ② 利用者がサービス事業所や居宅介護支援事業を選定する際も、可能な限り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ます。
- ③ 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に丁寧なアセスメントを行い、状況に応じ適切な分析をすることで本人に最も適したサービスを調整できるように自己研鑽による専門性を強化し、地域資源の情報更新を適宜いたします。

- 12 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 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。
  - ② 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情報提供を行います。
  - ③ 避難生活が長期化した場合には、高齢者、障がい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三職種が連携して専門的見地から支援を行います。
  - ④ 担当利用者の緊急連絡先を包括内で共有し、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、行政やサービス事業所、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情報提供を行い、マイタイムライン作成を促すことで住民の自助力の必要性について啓発していきます。
  - ⑤ 事前の災害が予測できる際には必要な利用者に対して直前の避難状況について確認します。
  - ⑥ 平常時より災害発生時を想定した避難訓練や対応の訓練を同建物内のコミュニティセンターと連動して行います。

#### 13 感染防止対策について具体的な方針を記入してください。

感染症対策として、厚生労働相が発出した「感染症拡大防止策」に基づき「みどりの感染症予防ガイドライン」を設け今後感染症の収束後も「新しい生活様式」を取り入れ、地域支援事業を展開し、利用者・家族に必要な支援が継続できるように事業を適切に実施いたします。具体的には以下の通り示します。

- ① みどり独自の地域支援事業や家族介護者教室を利用し、衛生管理・手指消毒の仕方、免疫力向上など「感染症予防策」「感染症拡大防止策」の講座を開催し、啓もう啓発に努めます。
- ② 講座等開催にあたっては「みどりの感染症予防ガイドライン」に沿って、マスク着用、(講座内容によりフェイスシールドの着用)入室時の検温・当日体調のチェック、気分不快時には不参加を促す、ソーシャルディスタンスの遵守、人数制限、消毒薬設置、等を徹底して行い、国や地域の情勢に合わせて活動に制限をかけるものとします。
- ③ 講座や地域支援事業など感染症を拡大させないために、情勢によりオンラインを活用した講座や勉強会を開催いたします。
- ④ 法人の策定する業務継続計画 (BCP) にのっとり、国や市の示すガイドラインを 基に包括独自の業務持続計画を策定し対策いたします。

14 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、第三者に漏洩することが無いように守秘義務の徹底と相談者 の個人情報の保護に努めます。

- ① 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。
- ② 予防ケア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。
- ③ 介護保険をはじめとする各種申請書類・届出書や、訪問時に持参する個人ケースファイルは持ち出す際と持ち帰った際に記録簿にてダブルチェックを行い管理します。
- ④ ファックスやメール利用時は、あらかじめ登録された短縮ボタンやアドレスを用い、設定の無い箇所への送信は送信先の番号・アドレスを2度復唱して送信します。場合により送信後に電話で届いたか確認をいたします。
- ⑤ オンライン会議・研修の際には背景に個人情報が映り込みを防ぐとともに、個人情報に関する会話が音声に載らないよう、機器の扱いに十分留意し個人情報を保護いたします。
- 15 苦情対応に関する具体的な方針を記入してください。

苦情対応については以下の通りといたします。

- ①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は、管理者が兼任する苦情解決責任者が速やかに対応します。
  - 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 迅速に対応するようにします。
- ②ヒヤリハットや事故防止に対しては事象の発生後に包括職員間で振返り・情報共有 を行い未然に事故を防げるよう対応策を検討し職員の意識醸成を致します。
- ③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。
- ④日頃からの職員の意識を高めるよう法人内で基本的な応対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。

16 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。(地域活動充実事業を除く。)

### ○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回と希望時 に開催。

○地域ケア会議

市が取りまとめる地域ケア推進個別会議の他、個別会議必要時・随時 地域の支援者同士の連携会議、年2回

○出張コグニサイズ

地域サロンや関係機関定例会、催事などでの等住民向けコグニサイズの実践

○鶴嶺西地区脳活クラブ

各事業に参加した際に周知徹底する。4月~6月まで月1回、3回開催。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。包活職員の専門性や地域 の事業所などの持つ強みを活かす。

○事例検討会

包括支援センター内またはケアマネジャーからの相談、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、担当者で事例検討会や勉強会を行う。 包括さくらと共催で年1回(7/14)開催。他希望あれば随時受付。

○家族介護教室

年1回、看護師を中心に地域住民向けの介護に関係する講座を開催。

- ○虐待防止勉強会 年1回
- ○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、地域のスーパーコンビニ等へ事業内容の周知を図りより相談しやすいセンターを目指す。(適宜実施、昨年実績 200 部)

「定期的に(年4回以上)みどり通信」を発行し、包括の周知に努めるとともに、地域の福利に即した内容の記事を盛り込み様々な啓発活動に繋げます。地区社協広報誌「ボラセン便り」への投稿やまちぢから協議会ホームページ(適宜更新)を活用し地域住民へ包括支援センターを紹介します。

17 地域活動充実事業について具体的な実施計画を記入してください。

前回地区診断の結果、「身近な外出先」「担い手の育成」が地域課題の一つとして上がった。更なる地区の課題発見につなげるためにも以下の事業に取り組みます。

- ① 地域住民が主体となって居場所つくりが推進できるよう、包括支援センターみどりが協働で行うカフェを開催。(感染症の動向を鑑みて開催)
  - ・具体的には 5月、10月、2月 年3回開催。(地域他施設との共催など)
  - ・各回テーマを決め、テーマに沿った備品の準備や講座を開催。
  - ・喫茶は、感染症等の状況により提供の仕方を工夫する。
  - ・活動の中で可能な役割で住民に参加してもらう。
- ② 閉じこもりがちの男性を中心に "GREEN 倶楽部" として、参加しやすい居場所 を提供します。5 月・令和5 年 3 月年 2 回開催
- ③ 地域住民・事業所に向け、地域事業所と協働の認知症サポーター養成講座を開催し認知症によるトラブルを減らし見守り体制ができるよう自治会単位での住民、公共施設職員への認知症の理解を深め、対応方法を周知していきたい。
  - ・認知症キャラバンメイトの資格を有する事業所との協同によるサポーター養成 講座を開催する。参加事業所への「キャラバンシールを配布」
  - ・希望時、自治会等からの認知症に対する教室・出前講座を開催。
- ④ 活動の機会を増やすためのポールウォーキングを開催:11月 $\sim3$ 月5回開催
- ⑤ オンライン講座:地域のすべての人を対象とした、オンライン初歩、入門講座を みどりカフェで開催。
- 18 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。

地域包括支援センターは地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とした地域包括ケアシステムの中核的な機関として期待されることから現状に合わせて、地域共生社会の実現を目指した包括的支援事業を地域において一体的に実施できるよう実施方針を以下に示します。

- ① 重層的支援体制整備事業の趣旨を踏まえ相談者の属性や世代にかかわらず相談を受け止め、関係機関への連携や送致、協働におり、世帯全体へ支援をチームで行います。
- ② 個々の状況や変化に応じた包括的・継続的マネジメントを介護支援専門員が実践しやすいように地域基盤の調整や家族支援を踏まえた関わりにより、個々の介護支援専門員のサポートを行う。
- ③消費者被害の防止、判断能力を欠く人への対応など権利侵害を受けている可能性の ある又は受ける可能性が高いと考えられる場合、地域で安心して暮らしを継続してい く為に権利擁護の専門的なサービスを必要とすると考えられる場合には適切な支援 につなぎます。

## 19 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ます。

- ①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。
- ②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インフォーマルに関する情報を適正に提供します。
- ③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することがないよう、利用者に確認しながら公正中立に行います。

## 令和4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

| 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           | <b>=</b> | 舌 | 番 | 号                      | 0467-84-6321      |
| F           | A        | X | 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8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、 令和4年度茅ヶ崎市地域包括支援センター運営方針・令和4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た事業展開を 行う。
  - (2) 令和4年度から始まる重層的支援体制整備事業の趣旨を踏まえ、相談者の属性や世代に関わらず相談支援を行い、地域共生社会に向け取り組む。
  - (3) 一般介護予防事業の周知活動を行うと共に、第1号介護予防支援事業対象者の自立支援に向けたケアマネジメントを行う。
  - (4) 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協働 し、地域ケア会議を開催する。
  - (5) 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。また、認知症地域支援推進員活動 により、市全域の認知症施策の取り組みを地域に広める。
  - (6) 関係機関とは ICT を活用し情報共有や地域づくりを進める。
  - (7)地域包括ケア充実のための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。

\*コロナ禍においては社会情勢に合わせ開催方法等を検討する。

- 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) 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。令和4年度からは三職種いずれかの資格を持つ常勤換算1人を 配置する。
  - (3) 職員のうち1名が認知症地域支援推進員を兼務し、他職員は協同する。
  - (4) 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。
    - ・初回訪問は原則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。(コロナ禍の状況を鑑みケースにより1名で訪問し所内で共有する)
    - ・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らないよう配慮する。
    - ・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。
  - (5) 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。
- (7)認知症地域支援推進員を1名配置し三職種と協同し認知症対策に取り組む。
- 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6 S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PDC活動により、職務能力アップ、効率化を図った業務改善を実施する。
- (3) 各専門職部会活動により専門職としてのスキルアップを図る。
- (4) 基幹型包括が主催する研修や地域包括研修へ参加し、学んだ内容を事業運営に活用する。
- (5) グループの在宅支援部会(福祉、ケアマネ部会)活動に参加し、人材育成・自己研鑽する。
- (6) 外部研修会等への参加及び伝達講習

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。

相談業務に支障無い範囲で ZOOM 研修へ参加し学びの機会を増やす。

- (7) 所内でケース検討会を通してグループSVを実施する。
- (8) 所内勉強会を各月で開催し、全職員が年1回は勉強会の企画を行う。
- 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ことが出来るよう、地域の関係者とネットワークを構築するとともに、心身の状況や生活の実態、必要な支援等を把握し、適切なサービスや関係機関、制度の利用につなげる等の相談支援を、身近な相談機関として行う。
  - (2) 重層的支援体制整備事業の趣旨を踏まえ、相談者の属性や世代に関わらす 相談の受け止めや関係機関との協同による世帯全体へのチームアプローチ

支援を行う。

「制度のはざま」、「複合課題」等の困難事例に対応できる体制作りを行い、 業務を行うにあたり、本人・家族介護者のニーズを踏まえ、地域共生社会の 実現を目指す。

市の人材育成研修に参加し、総合相談窓口としての基礎知識や行政機能を全職員で共有する。

(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。
- (5) 多様性への理解を促進するための環境整備として、地域の関係者へ介護保険制度について等福祉について学ぶ機会を提供し、地域活動の担い手育成を支援する。
- 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説明したりチラシを 配布したりする事で周知する。

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。

まちぢ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よう配慮する。

- (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防止研修に全職員が参加し、基本的な知識を 身につける。高齢者虐待防止マニュアルを基に、市に報告・相談し対応する。
- (6) 重層的支援体制整備事業の趣旨を踏まえ、相談者の属性や世代に関わらず、権利擁護を目的とするサービスや制度の利用ニーズを有していると考えられる場合は、適切な支援のつなぎを行う。
- 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) 地域に根ざした医療と介護の連携システムへの協力 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充実を図る。
  - (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(各月で事例検討会または勉強会)を他の包括とも連携して月1回設ける。基本方針を踏まえたケアマネジメントの実施について、茅ヶ崎市から示されている指針資料を配布する。
  - (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 \*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
- (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 (年1回) を基幹型地域包括支援センターと協働で行う。
- (4) 個別課題の解決機能を目的とした地域ケア会議開催
- \*開催回数については、コロナ禍においての感染状況をみながら、ICT を積極的に活用し実施する。参加者についても各団体の代表者会議にするなど感染予防策を考慮し工夫する。
- 9 認知症に関する取組について具体的な実施計画を記入してください
  - (1) 認知症の人や家族が気軽に相談できるよう職員教育や支援体制を整備する。
  - (2) オレンジカフェ活動の継続:地域の支援者に声掛けし、運営への協力を得る 等事業継続につながる取り組みを行う。
  - (3) 地域の介護事業所と立ち上げた、湘南地区のオレンジカフェを考える会で決定した事業を進める。
  - (4) 認知症サポーター養成講座の周知・実施(まちぢから協議会の福祉部へ講座 周知の協力を頂く。)
  - (5) 認知症予防のための取り組みとしてコグニサイズ等の実施。
  - (6) 認知症地域支援推進員活動により、市全域の共通の目標に向け取り組む。
  - (7) オレンジカフェを考える会やまちぢから協議会の福祉部とチームオレンジ活動について意見交換を行う。
- 10 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・支えあい推進員等と連携を図る。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

発などを目的に、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。

- (3) 新設の総合相談担当との協働と連携 複雑化・複合化した課題については基幹型地域包括支援センターや総合相談担 当と連携し支援体制を整え対応する。
- (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)地域密着型サービス事業所の運営推進会議に定期的に参加し、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。
- 11 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。 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。
  - (4)地域の相談窓口として周知する。
    - ①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る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。
    - ②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。

- 12 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) 市の災害対策に順じ包括支援センターすみれのマイタイムラインを随時見直す。BCP 作成については、令和 4 年度はグループケアマネ部会内の活動によりグループケアマネ部会の BCP 作成に取り組む。
  - (2) 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。

(3) 防災についての周知

湘南地区は大雨・洪水被害のリスクが特に高い事から、避難場所や避難方法について地域の支援者やリスクの高い利用者や家族と一緒に考える。中島地区の防災に係る取り組みのモデル事業から市全域への取り組みへ協力する。マイタイムラインについて周知し作成を支援する。

(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月開催予定)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) 緊急時のマニュアルを整備し、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。
  - ③防災グッズを緊急時に持ち運び可能な状況にする (年に 1 回以上中身の確認、消耗品のチェックを行い使用可能な状況にしてお く)
  - ④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。
  - ⑤感染症予防対策を徹底する。
- (7) 事務所内の安全確保のため、書庫などの設置場所及び設置方法の点検を行う。

- 13 感染防止対策について具体的な方針を記入してください。
  - (1) 感染症に対する情報の共有

新型コロナウイルス感染症等の感染症に係る通知や市の方針等について周知し全職員で共有する。

職員は感染症予防マニュアルに沿った行動を取り、症状が出た場合はかかりつけ医 や保健所へ相談し適切な対応を行う。

感染症予防マニュアルについては必要時見直しを行い、新情報を取り入れていく。

- (2) 新型コロナウイルス感染症等の蔓延状況を踏まえ、感染防止策を講じながら、 事業を実施する。職員教育を行い、感染防止策の徹底により事業ができるだけ平常 通り継続できるようにする。
- (3) 地域住民への感染防止対策への助言、支援 手洗いチェッカーを活用した手洗い方法の周知やコロナウイルス関連相談窓口の 周知を行う。
- 14 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「個人情報が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う。
      - 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。
    - ② P 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。
    - ④情報資産持出/返却管理票により個人情報の持ち出し管理を行う。
    - ⑤ICT の活用によりオンライン上での個人情報保護(個人情報が映り込んだり、 周囲の音声が入り込まない環境での参加を注意するなど)にも留意する。

### 15 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。

#### (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。

- 16 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。(地域活動充実事業を除く。)
  - (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。活動内容をまちぢから協議会のホームページで紹介して頂き周知する。
  - (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協議会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、シャワーチェアー、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) 認知症サポーター養成講座・認知症対応

地域の住民を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。

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。

- (5) 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月曜日午後に開催する。 湘南オレンジカフェを考える会の参加事業所の協力を頂き、地域で開催するオレンジカフェ開催を支援する。
- (6)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。
- (7) 家族介護教室を受託し、介護者支援を行う。
- (8) 朝礼時のグループSV、個人PDC面接時は個人SVを継続する。
- \*コロナ禍においては社会情勢に合わせ活動方法等を検討する。

- 17 地域活動充実事業について具体的な実施計画を記入してください。
  - (1) 湘南みまもりタイ活動の充実
    - ①重層的支援体制整備事業の旨を踏まえたチラシの見直しを行う。
    - ②【湘南みまもりタイ】を地域の合言葉になるよう世代に関わらず周知する。
  - (2) ICT を活用した地域活動の充実のため必要な機材を用意する。

- 18 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) 高齢者自身が、地域で何らかの役割を果たせる活動を継続することにより、結果として介護予防につながるという視点から、「身体機能」「活動」「参加」にアプローチするよう心掛ける。
  - (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、地域ケア会議等で担い手の発掘 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) 一般介護予防事業(フレイルチェック、転倒予防教室、歌体操教室ねぼし、介護予防後援会等)の周知活動を行うと共に、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の周知や地域住民の健康増進のための活動を行う。
  - (6)第1号介護予防支援事業及び指定介護予防事業への業務の集中により支援センターにおける令和4年度茅ヶ崎市地域包括支援センター運営事業実施業務委託仕様書に規定する包括的支援事業等の実施及び推進が阻害されないように配慮する。

- 19 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) 介護予防の目的である「高齢者が要介護状態になる事をできるだけ防ぐ」「要支援・要介護状態になってもその悪化をできる限り防ぐ」ため高齢者自身が地域における自立した生活がおくれるよう支援する。
  - (2)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。
  - (3)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。
  - (4) 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。
  - (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。

# 令和4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

| 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。
  - ①ミニ赤とんぼクラブ開催(松林公民館との共催事業)
    - ・健康体操やコグニサイズを行い、セルフケア能力を高め、地域住民の保健医療の 知識習得を支援し、認知症予防や健康寿命を延ばすことを目的とする。
    - ・高齢者支援リーダーの活動の場の提供や養成という観点から、 偶数月に高齢者支援リーダーへ講師依頼する。(奇数月は介護保険サービス事業 所へ依頼)
  - ②民生委員とのネットワーク構築
    - ○コロナウィルス感染拡大により、地域活動や行事が制限されている状況が続き、地区活動の中心を担っている民生委員と顔を合わせる機会が減少している。民生委員との情報交換の場を作り、情報共有や個別ケース同行訪問等ができる体制づくりを行う。
  - ③重層的支援体制整備事業の実施
    - ○茅ヶ崎市独自事業として実施してきた福祉相談室運営事業については R3年度で終了となった。
      - R4 年度から新たに、「地域共生社会」の実現に向けた重層的支援体制整備事業を、包括センターの「総合相談支援業務」の一環として位置づけ、相談者の属性や世代に関わらず、相談の受け止めや関係機関との協働による世帯全体へのチー

ム支援など必要な支援を行っていくことになる。

福祉政策課内に設置される福祉総合相談担当との連携の在り方や所内での相談対応における体制整備を検討していく。

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。

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

社会福祉士(常勤職員)1名

プランナー(非常勤)1名

事務員(非常勤)1名

尚、専門職1名は「認知症地域支援推進員」を担う。

上記専門職が実施するソーシャルワークは、高い専門性と継続的視点に基づいて行われる必要があるため、法人運営事業内での異動は極力避ける配慮をしている。業務全般は管理責任者への報告・連絡・相談を逐次行いながら、月1回の職員会議の場でも情報共有及び意見交換を行う中で方針決定している。

法人本部は包括支援センター運営事業固有の課題について、包括事業所横断的な話し 合いを定期的(概ね3か月に1度程度)に持ち、バックアップ体制を構築している。

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に関する予防事業、社会福祉士はソーシャルワーク(権利擁護、成年後見制度、消費者被害対策等)、主任介護支援専門員は包括的・継続的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。認知症地域支援推進員については、茅ヶ崎市認知症施策の協力や地域での新たな認知症に関わる活動等を担っていく事になる為、三専門職の専門性を生かした助言や連携は常時行っていく。具体的には毎朝の申し送り等で情報共有を図り、特に困難な事例については複数人で対応するなど「チームマネジメント」で強みを発揮する。

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。

クライエントの様々な相談に応じて、適切な相談援助を進めるにあたり、地域包括 支援センター職員として備えるべき資質の向上を図り、成長を促していく。

法人が実施する『人事考課制度』による面談を通じて、ヒューマンスキル(基礎的人間力・社会力)の向上はもちろんのこと、各自が設定した重点課題目標に到達できるようスーパービジョンを行っていく。この面談では、一次及び二次考課者より客観的な評価を示すことにより、自身の"強み""弱み"を知る「自己覚知」を進めることを目的とする。また資質向上のために役立つ研修参加等は、自発的及び管理者等からの推薦により積極的に受講していただくこととし、参加するための環境面を法人がバックアップする。地域包括支援センター職員として必須の能力向上はもとより、一見、関連性が薄いと感じられるテーマについても積極的に取り組んで行く。(マネジメントスキル(管理職研修)や一般教養の能力開発を目的としたテーマ等)にも積極的に取り組んで行く。

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。

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が、課題が停滞、悪化しないよう迅速な対応を行う。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、振り込め詐欺等の関連諸課題の初期相談についてもクライアントを限定することなく、ワンストップサービスを意識し関係機関との連携、橋渡しをする。

総合相談に寄せられる傾向分析に基づき、『くるみ通信』では振り込め詐欺等に関する注意喚起や地域住民へのインタビュー記事を掲載することで、課題解決に有用な情報提供を図っていく。

重層的支援体制整備事業については、その事業目的、内容について全職員が理解し、 高齢者分野以外の初期相談や緊急時対応、必要時アセスメントを実施し、関係機関、 団体への連携に繋げていく。

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。

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。

児童虐待、DV、8050 問題についての初期相談に対しては、アセスメントを行った上で適切な窓口への橋渡しや、課題解決に向けた関係機関との連携が行えるよう努めていく。

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。ケアプランに対する相談対応や介護支援専門員との同行訪問などを通して介護支援専門員に対する支援を意識していく。また、主任介護支援専門員部会の事業では事例検討会の開催において介護支援専門員のマネジメント力向上に向けた内容を行う。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」また「重層的支援体制整備事業」における相談対応を踏まえた上で地域の実情に合わせて検討していく。

そして、松林地区の抱える地域課題等と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、「茅ヶ崎市地域ケア会議の基本的な考え方について」に基づき4つ の機能を網羅した内容とし、年に2回程度開催する。 9 認知症に関する取り組みについて具体的な実施計画を記入してください。

茅ヶ崎市認知症施策において、認知症初期集中支援チーム員会議、認知症施策検討会、 ちがさきオレンジ Day 等の出席や開催について連携、協力を図る。

認知症地域支援推進員は、認知症支援推進員連絡会への出席などを通して、認知症施策についての共有や具体的な地域での活動を検討していく。

10 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『第8期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』等行政計画の理解を進めると同時に、地域の協議体への出席(参画)や地域 役員等との関係強化に努めることにより地域課題の把握に努める。

市レベルの課題と考えられる課題については、地域と一体となって関係課や基幹型包括支援センターへ上申していく。

11 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る。積極的な情報開示に努め、その根拠となることについては説明責任(アカウンタビリティ)を誠実に実施する。(「コンプライアンス」を単なる「遵法精神」のみと捉えず、社会のあらゆる要請に適合する姿勢を示すことと理解する。)

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。

データをグラフ化(可視化)し、理解をしやすくすることで職員の中立公正に対する 意識を高めていく。

### 12 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、想定外の津波や台風・水害であれば、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(R3年7月暫定版)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、介護予防支援及び介護予防マネジメントにおける担当者の「安否確認リスト」を紙ベースで3か月毎に更新していく。

尚、大規模災害時には職員も被災者になる可能性が大いにあるので自身の安全確保 を第一に、(安全が確保され次第)地域(自治会や地域住民等)との連携を図ってい く。

緊急時の連絡体制については、正職員全員に支給されている携帯電話の活用、大切な情報収集の手段は「防災ラジオ」、市メール配信サービス登録を職員個々が行う等、 平時の意識啓発を図っていく。

「地域包括支援センターにおける災害時ガイドライン」における、BCP(業務継続計画)作成を法人本部と検討していく。

# 13 感染防止対策について具体的な方針を記入してください。↓

「安全で安心な社会生活を継続する上で欠くことのできない事業」(エッセンシャルワーカー)であることを自覚し、徹底した感染症(予防)対策と事業継続を図っていく。基本方針は「標準予防策(スタンダードプリコーション)」に準拠し、各種感染症対策において共通する事柄(手洗い・うがいの励行等)をまずはしっかりと実施する。特に「新型コロナウィルス感染症」については、予防や治療手段が確立されていないため、特に注意が必要と考えられる。これまでに培った経験とノウハウに基づき、気を緩めることなくあらゆる手段を講じていく。「3密回避」「ソーシャルディスタンスの確保」の原則に則り、業務時間内のマスク着用、事務所内の間仕切り、定期的な換気、物品の消毒、分散業務(休憩)、毎日の検温(体調管理)、相談者へ感染対策協力依頼、訪問時の「アルコール」持参による対策などを行っている。

法人では独自の「新型コロナウィルス感染症フローチャート」を定め、職員の行動の指針として整備している。発熱時の検査実施の有無や体調管理期間の設定については、個別に法人本部と相談する体制としている。

「新型コロナウィルス」以外の感染症にも一定の配慮を忘れないようにする。

### 14 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・介護関係事業者の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対策を万全に行う。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。令和3年11月からは警備保障会社との契約締結を行い、外部からの侵入による漏洩防止の強化を図っており継続していく。個人情報ファイルの取り扱い管理については、その必要性を認識し、所外への持ち出し・持ち帰り、市関係書類の提出について日報で管理している。

コロナウィルス感染拡大防止の観点からオンラインによる会議開催、研修受講機会が増えており、電話対応や来所相談の「音漏れ」、「画像への映り込み」に対して十分に配慮していく。

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。以上について継続的に取り組めるよう、センター内外の研修等を通じて周知徹底を図っていく。

#### 15 苦情対応に関する具体的な方針を記入してください。

苦情は様々な方法で寄せられ、申立者の表情や微妙なニュアンスの全てを感じ取ることが難しい場合もある。まずは先入観を持たず、冷静に受け止め、その上で適切に回答するようにする。ネガティブにばかり捉えず(見方を変えれば助言であり、励ましや期待感である)あらゆる意見を幅広く受け入れる、謙虚な姿勢で向き合うことが満足度の高い支援に繋がるものと考える。その言動の背景にある「困りごと」に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」と感じてもらえる対応を心掛ける。対応した苦情については所内で共有し、方法の妥当性や課題の振り返りを行う。再発防止策については行動レベルに具体化する。

その際には『苦情対応マニュアル』を活用し、職員の違いによるばらつきが、より小さくなるようにする。『事故報告書』(『ヒヤリハット報告書』含む)を作成し、苦情の大小に関わらず管理責任者(法人本部)・管理者・基幹型包括支援センター等と適切な連携(報告・連絡・相談)を図り、円滑な解決を図っていく。

過度な期待感から生じる苦情(カスタマーハラスメント)が増加していることを踏まえ、ロールプレイング等を通じて対応方法を学ぶ機会を作る。

- 16 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。(地域活動充実事業を除く。)
  - ・ミニ赤とんぼクラブ (松林公民館講義室)

松林公民館共催事業(月1回)

介護サービス事業所やちがさき高齢者支援リーダーと連携を図り 健康体操を行い、セルフケア能力を高め、健康寿命を延ばすことを目的とする。 茅ヶ崎高齢者支援リーダーを積極的に活用することで、ちがさき体操の 普及へ繋げる。

- ・民児協定例会への参加(月1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
- ・民生委員とのネットワーク構築 コロナウィルス感染拡大により、地域活動や行事が制限されている状況が続き、地 区活動の中心を担っている民生委員と顔を合わせる機会が減少している。 民生委員との情報交換の場を作り、情報共有や個別ケース同行訪問等ができる体制 づくりを行う。
- ・「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
- ・家族介護教室(くるみ主催) 年1回 7月開催予定

上記については、コロナウィルス感染拡大の状況を踏まえ、随時開催決定や参加の決定を判断していく。

- ・くるみ通信(年2回発行) 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
- ・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

-88-

17 地域活動充実事業について具体的な実施計画を記入してください。

赤とんぼクラブは、コロナウィルス感染拡大に伴い、今までと同様の形では開催が困難となった。

R4 年度は人数制限を設け、月 1 回(1 時間)と短縮した形で健康体操やコグニサイズを行い、フレイル予防や認知症予防に繋げていく事業として「ミニ赤とんぼクラブ」を開催する。

回数:月1回 1時間(10時~11時)

場所:松林公民館講義室

定員:15名(コロナウィルス感染状況に応じて変更検討)

講師: 偶数月は高齢者支援リーダー 基数月は介護保険サービス事業所

実施に伴う必要備品(コグニサイズや健康体操で使用する備品や感染対策に伴う物品

等)を購入していく。

18 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。

この業務の担い手としてプランナー1名(非常勤)を継続的に配置。今年度より配置された社会福祉士についてもこの業務にあたる。これらの人員拡充を受け、包括的支援事業と適切なバランスを保ちながら、効果的に行う。

19 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 18 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。

この業務の担い手としてプランナー1名(非常勤)を継続的に配置。今年度より配置された社会福祉士についてもこの業務にあたる。これらの人員拡充を受け、包括的支援事業と適切なバランスを保ちながら、「直営」「委託」の振り分けを効果的に行う。

# 令和4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

| 地域 | (包括支援センタ | 一名 | 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  | $0\ 4\ 6\ 7-5\ 5-1\ 5\ 3\ 5$ |
| F  | A X 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8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「令和4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」の実現を基本方針とする。

令和4年度よりの包括的支援体制の開始に伴い、地域共生社会実現に向け、全世代に関する相談について、適切に相談対応できるよう、福祉総合相談担当や関係各所との連携を密に図っていく。

前年度から引き続き、「茅ヶ崎市地域包括ケア充実のための人材育成システム」や各種研修等を活用し、個々の専門職としての資質と組織力の向上を目指す。

湘北地区の地域課題に対しては、引き続き、地域住民や社会資源と共同・連携しながら認知症の本人と家族への支援、及び地域レベルでの担い手養成について検討していく。

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・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ていく。また、センター職員の中から認知症地域支援推進員を配置する。

具体的には朝夕のミーティングや毎月定例の会議を行うことで、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。

三職種は、その領域における専門性を発揮し、相互の業務理解、情報の共有、助言を行うことにより、共通の支援目標を定め、連携して対応する。

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所、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決めることなく必要に応じて随時実施していくことを継続する。

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。

個々の専門職としての資質や、組織力の向上を目指し、茅ケ崎市が実施する「地域包括ケア充実のための人材育成システム」を活用する他、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や法人内で企画される研修(人権研修、等 級別研修等々)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。

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。

- ・世代を問わない相談の受け止め
- ・相談内容、ストーリーの把握
- ・緊急性の判断
- ・具体的行動(訪問、連絡待ち、関係機関との情報共有等)の判断

重層的支援体制整備事業を含めた地域包括支援センターの周知については、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。

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住民に対し、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、関係機関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と連携することで、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介護支援専門員同士のネットワーク構築支援を行う。

介護支援専門員の実践力向上を目的とした事例検討会を、地域包括支援センターわか ばとの共催で年1回開催する。

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。

「茅ヶ崎市地域ケア会議の基本的な考え方について」に基づき、「個別課題解決」「地域包括支援ネットワーク構築」「地域課題発見」「地域づくり・資源開発」の4つの機能が果たせるよう、年度内に2回以上会議を開催する。

具体的に、個別ケースの対応課題の中から、今後、同様の課題増加が考えられる事例について、関係機関や地域住民と意見や対応方法の共有を目指した、地域ケア個別会議と、地域課題(担い手不足)解決へ向け、湘北ボランティアセンターの周知活動等サポーターを増やすことを目指し市社協等と連携しながら検討していく。

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 認知症に関する取組について具体的な実施計画を記入してください

認知症地域支援推進員を配置し、連絡会や認知症初期集中支援チーム員会議やオレンジデイ等の茅ヶ崎市の取組への協力を行っていく。

センター独自の活動としては、ハピネス茅ケ崎と共催で、認知症を抱える家族に対する支援として実施していた「おとな食堂」についての再開を模索していく。その他、認知症サポーター養成講座や鶴が台名店街いきいき相談会等既存の活動の中から、認知症本人や認知症を介護する家族に対する取組を実施していく。

10 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いるが、さらなる強化のための体制づくりを目指していく。具体的には「湘北地区の地域福祉を考える懇談会」への出席、「福祉の体験まつり」への参加、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。

地区支援ネットワーク会議に参加し、地域課題の把握や解決のための働きかけを行っていく。

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。

11 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。

「令和4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「12.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等で調整することとする。

12 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「災害時被害状況報告の手引き」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事務 所内に掲示している。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・「あかね版タイムライン(風水害)」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に配布されるため、管理責任 者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。

「地域包括支援センターにおける災害時対応ガイドライン」に沿って、平常時に災害 時リスクの高い要配慮者のリストを作成し、随時更新していく。

業務継続計画(BCP)作成に向けた取り組みを検討・実施していく。

#### 13 感染防止対策について具体的な方針を記入してください。

新型コロナウイルス感染症等の蔓延状況を踏まえ、感染防止対策を講じながら、利用者や家族に必要な支援が継続できるよう、法人が取り組んでいる対策と新型コロナウイルス感染症に関する対応フローに沿いながら、事業を適切に実施する。新型コロナウイルス感染症等の感染症に係る通知や市の方針等については、職員間で周知し、共有を図る。具体的な感染防止対策については、下記の通り。

- ・マスク着用の徹底(来所者がマスクをもっていなかった際は、マスクを配布する)
- ・来所者への手指消毒と検温の徹底
- ・携帯用スプレーボトルを活用し、外出先での手指消毒の徹底
- ・センター内の机やドアノブ等の消毒(随時)
- ・換気や加湿や空気清浄等、センター内での飛沫抑制
- ・職員の出勤前と出勤時の検温(毎日)

## 14 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 のみを原則とし、持出簿を活用し管理を行う。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。
- ・Web での研修や会議時に、業務での電話の声や個人情報が特定できるような掲示物が映りこまないように個別スペースを確保できるような環境を整備する。

# 15 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。苦情内容については記録に残し、職員間で回覧し周知を図る。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。

- 16 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。(地域活動充実事業を除く。)
  - ・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ィへの不定期に訪問する。
  - 家族介護教室の開催。

上記事業については、新型コロナウイルスの感染状況に応じ、実施できない可能性も ある。

17 地域活動充実事業について具体的な実施計画を記入してください。

引き続き、地域レベルでの担い手養成について関係機関と連携していく。具体的に は次のとおり。

・地域における多世代の交流や多様な活躍の機会と役割を生み出せる拠点として、湘 北ボランティアセンターを活用したいと考えている。そのための方法や企画を検討し ていく。

その他、訪問看護ステーションにじいろとの共催で実施している、世代・ジャンル を限定しない相談会(鶴が台名店街いきいき相談会)を月2回のペースで実施継続していく。

18 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。

19 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。

# 令和4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 河内 智恵子

| 地域 | 成包括支援セ | アンター名 | 小和田地区地域包括支援センター青空       |
|----|--------|-------|-------------------------|
| 所  | 在      | 地     | 茅ヶ崎市小和田3丁目2番地44号        |
| 法  | 人      | 名     | 社会福祉法人 翔の会              |
| 電  | 話      | 番号    | 0 4 6 7 - 5 5 - 2 3 6 0 |
| F  | A X    | 番号    | 0 4 6 7 - 5 5 - 2 3 6 1 |

# 1 今年度の重点的な取組方針を記入してください。

「第8期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画」に基づき「令和4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」の実現を基本方針とします。

- ① 重層的支援体制整備事業の趣旨を踏まえ、地域のネットワークづくり、他機関との連携に取り組みます。
- ② 地域ケア会議で、茅ヶ崎市と地域課題の抽出、検討に取り組み、地域の関係機関や住民と情報共有します。
- ③ 認知症地域支援推進員を配置し、チームオレンジの立ち上げの準備等、認知症 施策の推進に取り組みます。
- ④ 事例検討会や地域ケア会議の開催、個々の介護支援専門員へのサポートにより 介護支援専門員の適切なケアマネジメントを支援します。
- ⑤ 感染予防対策を徹底して、コロナ禍においても、会議や独自事業等が開催できるよう取り組みます。

- 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。
  - ① 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管理します。
  - ② 毎日のミーティング、定例で行う青空会議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を共有します。
  - ③ 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により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。
  - ① 毎日のミーティングで各職員の担当ケースについて三職種がそれぞれ意見し、 その経過について確認、共有、助言等を行います。
  - ② 必要に応じて複数の職員で訪問し、専門的な視点で課題解決に取り組みます。
  - ③ 担当者だけでなく、他の専門職や認知症地域支援推進員の視点も取り入れ、より効果的な支援に繋げます。
  - ④ 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。
  - ⑤ センター内で専門職が勉強会を開催し、専門的な知識を共有する場を作ります。
  - ⑥ 認知症地域支援推進員を配置し、認知症に関する地域のニーズや課題に取り組みます。
  - 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。
    - ① コロナ禍におけるオンライン研修等、各団体や市役所・保健所の主催する研修 には積極的に参加し、毎日のミーティング等で他職員へフィードバックしま す。
    - ② 受託法人内で企画される研修(人権研修、虐待防止研修、身体拘束適正化研修等)に参加するほか、専門職としてのスキルアップに努めます。
    - ③ 新人職員の育成計画を立て、地域包括支援センター職員に必要なスキルを身に付けることができるよう取り組みます。

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。

重層的支援体制整備事業の趣旨を踏まえ、ボランティアセンターや障がい福祉、児 童福祉、福祉総合相談担当等の関係機関と連携を強化します。

- ① 福祉のつどい、地区ボランティアセンター会議、地区支援ネットワーク会議等 に参加し、相談機関としての地域包括支援センター青空の周知を行います。
- ③ コロナ禍における感染予防対策を徹底し、訪問、来所の相談や関係機関からの相談にも対応していきます。
- 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。
  - ① 民児協や地域の会合へ参加し顔の見える関係をつくり、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、共有をして早期発見に努めます。
  - ② 消費者被害防止の対策として、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状況を把握します。そして、地域住民にミニ講座や寸劇、動画上映による消費者被害防止の広報・啓発活動を行います。
  - ③ 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、勉強会や情報提供を随時行い、地域住民の認知症の理解促進に努めます。
  - ④ 虐待の相談が入った際は、関係機関と連携し、速やかな状況確認と適切な対応をとります。
- 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 居宅介護支援事業所、介護事業所、医療機関、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、インフォーマルサービス等と連携・協力し顔の見える体制づくりを継続します。
  - ② 居宅介護支援事業所との事例検討会(包括くるみと共催)や個々の介護支援専門員への助言、指導により高齢者等の状況に応じた包括的・継続的ケアマネジメントが実現できるよう努めます。
  - ③ 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協力し、介護支援専門員に対して情報交換や勉強会開催することで介護支援専門員同士のネットワーク構築支援も行います。

- 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。
  - ① 地域の関係機関と協力してネットワーク構築等を目的とした会議を1回、介護支援専門員と事例を取り扱い個別の課題解決等を目的とした会議を1回開催します。
  - ② 茅ヶ崎市主催の自立支援型地域ケア個別会議への協力をします。
- 9 認知症に関する取り組みについて具体的な実施計画を記入してください

地域の認知症に対する理解を深められるよう取り組みます。

- ① 認知症地域支援推進員を配置し、連絡会への参加など、市や他包括と連携・協力します。
- ② 小和田地区の認知症サポーター養成講座や認知症声掛け訓練へ参加します。
- ③ チームオレンジの立ち上げに向けて、地域の機関と情報共有し取り組みます。
- 10 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 地域の関係機関や地域住民から情報を収集した相談シートを基に、ネットワーク会議や地域ケア会議等で地域課題の把握に努めます。
  - ② 民生児童委員協議会、地区社会福祉協議会等に出席し、定期的な意見交換、情報共有に取り組みます。
  - ③ 地域ケア会議等を活用して介護事業所、医療機関、地区社会福祉協議会、まち ぢから協議会、地区ボランティアセンター、民生児童委員協議会等の関係機関 や地域住民とのネットワーク構築に取り組みます。
  - ④ 重層的支援体制整備事業の趣旨を踏まえ、障がい福祉や児童福祉の支援機関等との連携にも取り組みます。
- 11 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 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。
  - ② 毎月、介護予防支援委託先及び介護支援事業所の偏りがないように、利用実績の確認を行います。

- 12 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 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、業務継続計画(BCP)の作成に取り組み、平常時から対策について確認します。
  - ② 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ます。
  - ③ 災害が発生した場合は、青空のマイタイムラインをもとに、自身や家族の安全を確認し、必要時にセンターへ向かいます。センターが機能しない状況の場合は、小和田地区にある受託法人のデイサービス事業所「よいしょ」を拠点とします。
  - ④ MCA無線のある小和田小学校・赤羽根中学校へ被災状況の報告をします。
  - ⑤ 安否確認や安全確保が必要な利用者の対応を行います。
- 13 感染防止対策について具体的な方針を記入してください。
  - ① 受託法人の感染症対策と新型コロナウイルス感染症等の感染症に関わる通知 や市の方針などの状況を市と共有し、感染防止対策を徹底します。
  - ② センター職員と相談者のマスク着用、飛沫防止パーテーションの設置、訪問や来所での相談時の利用者検温、センター職員の出勤前と出勤時の検温、こまめな手指消毒、センター内の机、イス、ドアノブ等の消毒、定時換気、常時加湿等を徹底します。
  - ③ センターの職員が感染者や濃厚接触者等となった場合においても、法人や市と対応について検討し業務が継続できるよう努めます。
- 14 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。

「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・利用を行います。

- ① 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い業務を行います。
- ② 個人情報を持ち出す際は、業務日誌や書類の控えに持ち出し者を記録し、帰所後に再度書類の確認を行います。
- ③ 事業所のセキュリティシステムを活用し個人情報の保護に努めます。
- ④ 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し、ソーシャルメディアの普及に伴う個人情報保護に取り組みます。。
- ⑤ 職員は、受託法人から配布される職務基準書により、個人情報の保護の重要性

- を確認します。
- ⑥ 職員は、個人情報の保護に関する知識を深められるよう情報収集し、センター 内で共有します。
- 15 苦情対応に関する具体的な方針を記入してください。
  - ① 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。
  - ② 苦情があった場合は丁寧に話を聞き、管理責任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。
  - ③ 法人の苦情対応規程に沿った対応ができるよう、全職員への周知を行います。
  - ④ 振り返りを行い、その後の苦情対応や相談支援に活かします。
  - ⑤ 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・向上に活かします。
- 16 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。(地域活動充実事業を除く。)
  - ① 民生児童委員連絡協議会へ参加。民生児童委員との情報共有や福祉情報の提供。(月1回)
  - ② ボランティアセンター会議へ出席。ボランティア活動の状況把握。(月1回)
  - ③ 小和田地区福祉のつどいに参加。血圧測定や健康相談の実施。
  - ④ 地域福祉を考える地区懇談会へ参加。
  - ⑤ 小和田地区社会福祉協議会役員会へ参加。(月1回)
  - ⑥ ボランティアセンター主催のぞうさんの部屋(高齢者向けサロン)、歌体操教室、ニッショウスマイルステーション辻堂の運動教室、II(アイアイ)サロンへ参加。
  - ⑦ 家族介護教室の開催。(年1回)
  - ⑧ 訪問看護事業所による介護予防を目的とした講座(年1回)
  - ⑨ 地区支援ネットワーク会議、ボランティアセンター事務局ミーティングへ参加 (月1回)

17 地域活動充実事業について具体的な実施計画を記入してください。

地区診断の結果、孤立した高齢者の存在が明らかになりました。孤立している人が 集える場があり、社会で役割を持ち活躍できれば、孤立予防となります。

- ① 認知症の当事者・家族や地域住民、ボランティア、関係機関等で集う「チームオレンジ」の立ち上げに取り組みます。
- ② 新しい集う場所づくり等「チームオレンジ」の活動を住民へ周知し、意識づけられるよう取り組みます。
- 18 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。

19 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書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。

# 令和4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

| 地垣 | <b>戊</b> 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  | 0 4 6 7 - 3 9 - 5 9 0 1  |
| F  | A X            | 番号   | 0 4 6 7 - 3 9 - 5 9 0 2  |

- 1 今年度の重点的な取組方針を記入してください。
  - 1 「第8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、事業に取り組む。
  - 2 松浪地区にある関係機関との連携と周知
    - ・松浪地区まちぢから協議会をはじめ、松浪地区社協や自治会サロン、民生委員等 の会合や催しに参加し、身近な相談窓口としての周知を継続していく。
    - ・介護保険や認知症についての「出前講座」を行うことを周知していく。
    - ・広報誌さざなみを発行していく。
    - ・「趣味の冊子」を通じて、地域の人や団体とのつながりを大切にし、「つながる・つなげる」活動を継続する。地域の商店やサークルへ身近な相談窓口としての周知も併せて行っていく。
  - 3 地域共生社会の実現を目指し、「茅ヶ崎市地域包括ケア充実のための人材育成システム」に参加し、法人の研修も含め自己研鑽し、対人援助技術の対応力を身に着けていく。
  - 4 認知症地域支援推進員を配置し、認知症施策の推進を図る。
  - 5 事業の中断がないよう、事業所内での感染予防対策を継続していく。

- 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」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 令和 4 年度茅ヶ崎市地域包括支援センター事業 運営方針6 (2) ③の協働性を 理解し、職員がお互いの専門性を活かし、協力して相談に応じる体制としていく。
  - 4 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確保・配置し、介護・福祉・保健に関する相談を住民が一体的に受けられるようにする。
  - 5 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。
  - 6 新任職員については確実に業務の引継ぎをしていく。また、三職種の業務内容が 確実に引継ぎできるよう職種ごとの業務マニュアルを作成し整備していく。
  - 7 認知症地域支援推進員を配置し、市と連携協力し共同で認知症施策の推進を図り、チームオレンジの立ち上げ等に協力する。
- 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 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、新規総合相談や各利用者の情報を共有 し、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の報告をする。 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茅ヶ崎市・法人の方針から逸脱していないかを確認 の上決定する。
  - 3 複合課題・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、より良い支援につながるよう努めていく。
  - 4 各部会で収集した情報を、毎朝のミーティングや職員会議等で報告し、情報共有と制度等の理解を深める。

- 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等へ積極的に参加していく。
    - ・茅ヶ崎市や茅ヶ崎市社会福祉協議会の講習会等の受講
    - ・神奈川県や神奈川県社会福祉協議会の講習会等の受講
    - ・福祉、介護の知識・資格取得のための研修等への受講や受験
    - ・現業に必要な研修は、出張として派遣していく
  - 2 個々に今年度の重点テーマと目標を設定し、「個人研修計画」を作成し実行してい く。
  - 3 スーパービジョンを活用し、相談業務・問題解決のスキルアップを図る。
  - 4 令和4年度人材育成研修へ参加する。
    - ・重層的支援体制整備事業の趣旨を理解し、多様な相談に応じるための知識向上に 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 地域の高齢者等が、住み慣れた地域でその人らしい生活ができるよう、特に初期相談には真摯に対応する。
    - また、相談については世代を問わない。高齢者介護福祉・児童福祉・障がい者福祉・生活困窮・医療など困りごとを受け止め、確実に関係機関につないで行く。
  - 2 初期相談については相談受付票を作成し、朝のミーティング時に報告し、職員間 で共有し、支援の方向性を考えていく。
  - 3 身近な相談窓口であることをさらに周知していく。(下記団体の会議等に参加し 周知する。)
    - ・松浪地区民生委員児童委員協議会・松浪まちぢから協議会・自治会サロン
    - ・松浪地区社会福祉協議会・福祉ふれあい祭り・ネットワーク交流会
- 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年(1991)年の国連総会で採択された「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、高齢者の特性を理解し、高齢者の人権を大切にした相談対応をする。
  - 2 権利擁護業務(高齢者虐待・成年後見制度の活用促進・消費者被害の防止)は、 高齢者が地域で安心して尊厳のある生活が行われるためにあることを理解する。
  - 3 高齢者虐待が疑われる事案はすみやかに基幹型包括センターへ相談・報告し連携 し対応する。
  - 4 認知症等で、判断能力の低下が疑われる場合は、日常生活自立支援事業や成年後

見制度の活用等を提案し、適切に介護サービス等が利用できるよう支援する。

- 5 消費者被害を防止するためリーフレット等を活用し、地域へ情報提供をしてい く。
- 6 高齢者以外の権利擁護についても、その人の権利が侵害されることが予想される 場合は、速やかに関係機関と連携し対応する。
- 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 多職種連携研修会や関係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の連絡が入った際には、すみやかに関係機関と連携し対応する。
  - 3 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行く。
  - 4 介護支援専門員からの相談にはセンター内で共有し、検討する。また一緒に考える視点で連携する。
  - 5 介護予防や介護保険制度について、地域住民やサロンなどで「出前講座」の開催 を計画 し周知していく。
  - 6 「ケアマネ座談会」において介護支援専門員のニーズに基づいてテーマを決め研修を行い、合わせて多様な関係機関との意見交換の場を設ける。
  - 7 介護支援専門員を対象とした「事例検討会」を開催する。
- 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 地域ケア会議は、支援が必要な高齢者等への適切な支援を行うための検討を多様な関係者で行うとともに、個別ケースの検討によって共有された地域課題を地域づくりや政策形成に結びつける方法のひとつであることを理解する。
    - ・個別課題の解決を目的とした地域ケア会議を年1回以上開催する。
    - ・地域課題の解決やネットワークの構築等を目指した地域ケア会議を年1回開催する。
    - ・自立支援型地域ケア会議を基幹型包括と協働で開催する。
    - ・個人情報の取扱いについては、「茅ヶ崎市地域ケア会議の基本的な考え方について」にある個人情報の適切な取り扱いの方針に沿って行う。

- 9 認知症に関する取組について具体的な実施計画を記入してください。
  - 1 認知症の人が、できるかぎり住み慣れた環境で暮らし続けることができるよう、本人やその家族を支援する相談を行う。
    - また、職員は認知症の特性を知り理解を深めるよう研修等に参加する。
  - 2 認知症地域支援推進員を配置し、市と連携協力し、認知症施策の推進を図るよう 努める。
    - ① 認知症地域支援推進員連絡会への参加と協力。認知症施策に関する情報収集していき、地域の状態に合わせた提案ができるようにしていく。
    - ② 認知症初期集中支援チーム員会議への参加と協働。地域で抱える認知症の事例について学び、認知症の人への理解を深める。
    - ③ 認知症サポーターステップアップ講座の開催や、チームオレンジ立ち上げ等、 市と協力し活動していく。
- 10 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、地域の団体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、松浪ボランティアセンターや松浪地区民生委員児童委員、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 医療機関からの退院支援の要請等があった場合は、関係機関と連携し迅速に対応する。
  - 6 多職種連携研修会などに積極的に参加し連携していく。
  - 7 行政の様々な関係部署と連携を図り、信頼関係の構築に努めて行く。
  - 8 茅ヶ崎市人材育成研修で学んだ地域アセスメントの活用や外部研修への参加を 通じて、地域特性や地域課題の把握に努めていく。

- 11 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 令和4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12にあるとおり、「公益型な機関」として、公正で中立性の高い事業運営を 行う。
  - 2 事業所を紹介するとき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。
  - 3 居宅介護支援事業所の紹介にあたっては、紹介理由を明確にし、全職員で確認で きるように記録する。
  - 4 事業所の情報を収集・整理し、偏りのない情報を提供していく。
- 12 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 職員の安全を確認後、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、 松浪コミュニティセンターMCA無線を利用し、高齢福祉介護課へ報告していく。
  - 3 地区内の避難所は(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等には避難行動要支援者名簿への登録を勧めていく。
  - 5 緊急時には夜間及び休日でも法人作成の緊急連絡一覧により、職員への連絡が 可能な体制としていく。
  - 6 泊りの有給休暇の場合は緊急連絡先も提出書類にて確認していく。
  - 7 松浪コミュニティセンター職員と共に消火訓練や地震・津波訓練を行っていく。
  - 8 風水害も含めた災害を想定し地域包括支援センターとしての役割を検討し、業務継続計画の作成をする。
  - 9 夜間休日時は、高齢福祉介護課から管理責任者又は管理者へ連絡が取れるようにしていく。
- 13 感染防止対策について具体的な方針を記入してください。
  - 1 令和4年度茅ヶ崎市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1 3にあるとおり、利用者や家族に必要な支援が継続できるよう以下の対策をしてい く。
  - ① センター職員は感染防止を常に意識し行動していく。
    - ・手洗い、うがい、検温をする。
    - ・飛沫感染を防ぐため、センター内においてもマスクを着用する。

- ・来所者に対して検温を実施していく。
- ・飛沫の防止のため、机にパーテーションを設置する。
- ・机やロッカー等共有部分の消毒をする。
- ・毎朝の朝礼時の申し送りや事例報告、日々の記録により利用者の情報を共有し、 職員の体調不良時もすみやかに対応できるようにしていく。
- 2 センター主催の会議等は感染拡大防止を図りながら開催する。また場合によっては web を利用した会議の開催もおこなっていく。
- 3 職員・家族の感染及び濃厚接触が疑われる場合は、感染症対策特別有給休暇を利用し、職場での感染防止に努める。

## 14 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 令和4年度茅ヶ崎市地域包括支援センター事業 運営方針の12にあるとおり、 センターが有する高齢者等の情報が、業務に関係のない目的で使用され、第三者に 漏洩することがないように、情報管理を徹底するとともに、守秘義務を厳守し、個 人情報の保護に留意する。
- 2 当法人は個人情報保護規程を整備しており、「個人情報保護に対する基本方針」を 事業所内に掲示している。
- 3 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 を整備しており、個人情報保護に努める。
- 4 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。
- 5 個人情報保護についての研修を必ず年1回実施し、再確認していく。
- 6 パソコンはパスワードで保護し、個人情報のファイルは施錠できる書庫で保管する。
- 7 個人情報を含む紙文書はすべてシュレッダーで処分する。
- 8 個人情報の持ち出しについては、持ち出し簿で管理・返却の確認をしていく。
- 9 オンラインを利用した会議・研修では、個人が特定されないよう名簿や電話の会話に十分注意する。場合により松浪コミュニティセンター共用会議室を利用する。

### 15 苦情対応に関する具体的な方針を記入してください。

- 1 令和4年度茅ヶ崎市地域包括支援センター事業 運営方針の13にある通り、 苦情・要望が出た場合は、真摯に受け止め組織として対応し、必要に応じ関係機関 と連携していく。
- 2 当法人の苦情解決事業実施要綱および苦情解決マニュアルを整備し、全職員が遵守に努める。

3 苦情対応フローに沿って対応していく。

### 本人または家族等(利用者等)

直接口頭・投書等(電送、郵送等)・代理人等

受付

苦情対応者はすみやかに管理者へ報告

 $\downarrow$ 

苦情解決責任者

 $\downarrow$ 

本人または家族等(利用者等) へ口頭等による回答、法人本部・茅ヶ崎市高齢福祉介護課へ報告をする。

- 4 受け付けた苦情は苦情受付票に記録し、要望も含め記録し共有することでセンター職員の振り返りと再発の防止に努めていく。
- 5 苦情についてはすみやかに解決・改善方法を検討し、利用者および家族等に回答するとともに、法人本部・茅ヶ崎市高齢福祉介護課へ報告する
- 16 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。(地域活動充実事業を除く。)
  - 1 地域住民に対し福祉・介護・保健の意識啓発やさざなみの周知・理解のため、 広報誌 さざなみを発行し、自治会での回覧及び地域の各種団体や関係機関へ送 付を行う。 法人ホームページおよび松浪地区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として、運営に協力する。
  - 3 福祉ふれあいまつりへ参加し、センターの周知をしていく。
  - 4 松浪地区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。
  - 5 地域サロンに出向き「虹だより」や「介護予防通信」等の啓発物を配布し、消費 者被害防止や介護予防の周知・啓発をしていく。
  - 6 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。
  - 7 地域住民や事業者に向けた「出前講座」や勉強会等を計画する。
  - 8 家族介護教室を年1回開催する。
  - 9 地域診断で学んだ「孤立化」を防ぐための提案と活動をしていく。

- 17 地域活動充実事業について具体的な実施計画を記入してください。
  - 1 地域診断から見えた「孤立」をしないために「居場所つくり」が 必要であると考え、松浪コミニティセンター駐車場にて集まりの場として「さざなみラジオ体操」を開催し、身近な参加の場を提供する。
  - 2 令和2年度より始めた「趣味の冊子」つくりを継続し、地域の人や団体を 「つながる・つなげる」ツールとして継続・発展させていく。
- 18 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(転倒予防教室や歌体操ね ぼし)や地域のサロン活動、「趣味の冊子」を活用した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 三職種のほかに介護支援専門員を雇用することで、三職種が包括的支援事業等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。
- 19 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・自立した生活を営めるよう目標設定をする。
  - 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伝達研修などにより、介護 保険制度の内容を理解し、よりよい支援が行えるように研鑽していく。
  - 4 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 事業所の情報提供は公正中立の立場を守り、利用者や家族の意思で決定する。

## 令和4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

| 地域 | (包括支援センタ | 一名 | 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     |
| 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。

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認知症カフェの定期開催

認知症施策推進事業の受託に伴い、多様な主体(浜須賀地区の介護・福祉事業所や 飲食店等)と協働し認知症カフェの定期開催を目指す。

### ②防災に関する調査、関係機関との共有

浜須賀地区の介護事業所や介護支援専門員の防災に関する意識、課題について調査 し、地域の関係機関と共有する。その上で、地域ケア会議等を活用して地域住民と協 議する機会を設ける。

③重層的支援体制整備事業の実施と地域包括支援センターの普及啓発

地域共生社会の実現を目指して、高齢者のみならず幅広い世代からの相談を受けられるよう、子ども食堂やさまざまな市民活動団体と連携し、地域包括支援センターの周知向上を図る。

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。

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

主任介護支援専門員(常勤職員)1名

社会福祉士(常勤職員)1名

プランナー(非常勤)1名

事務員(非常勤)1名

上記職員配置とする。

うち、社会福祉士1名を認知症地域支援推進員とする。

上記専門職が実施するコミュニティーソーシャルワークは、高い専門性と継続的視点に基づいて行われる必要があるため、法人運営事業内での異動は極力避ける配慮をしている。業務全般は管理責任者への報告・連絡・相談を逐次行いながら、月1回の職員会議の場でも情報共有及び意見交換を行う中で方針決定している。

法人本部は地域包括支援センター運営事業固有の課題について、包括事業所横断的な話し合いを定期的(概ね3か月に1度程度)に持ち、バックアップ体制を構築している。

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。

看護師は保健医療に関する予防事業、社会福祉士はソーシャルワーク(権利擁護、成年後見制度、消費者被害対策等)、主任介護支援専門員は包括的・継続的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。具体的には朝、夕の申し送り等で情報共有を図り、特に困難な事例については複数人で対応する等「チームマネジメント」で強みを発揮する。

今年度より配置となる認知症地域支援推進員が「チームオレンジ」の中心的役割を担えるように、介護・医療・福祉の専門機関とのネットワーク構築強化については主任介護支援専門員が主に担当する。また、認知症当事者や家族の相談援助や認知症サポーター養成講座で講話の実施等を看護師が主に担当する等、三職種間で連携を図る。

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。

クライエントの様々な相談に応じて、適切な相談援助を進めるにあたり、地域包括 支援センター職員として備えるべき資質の向上を図り、成長を促していく。

法人が実施する『人事考課制度』による面談を通じて、ヒューマンスキル(基礎的人間力・社会力)の向上はもちろんのこと、各自が設定した重点課題目標に到達できるようスーパービジョンを行っていく。この面談では、一次及び二次考課者より客観的な評価を示すことにより、自身の"強み""弱み"を知る「自己覚知」を進めることを目的とする。また資質向上のために役立つ研修参加等に、自発的及び管理者等からの推薦により積極的に受講できるよう、環境面を法人がバックアップする。具体的には「重層的支援体制整備事業」や「地域診断」等、地域包括支援センター職員として必須の能力向上はもとより、一見、関連性が薄いと感じられるテーマについても積極的に取り組んで行く。(マネジメントスキル(管理職研修)や一般教養の能力開発を目的としたテーマ等)にも積極的に取り組んでいく。

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。

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が、課題が停滞、悪化しないよう迅速な対応を行う。近年増加する自殺、年齢層が広がる鬱、高齢者の孤立(死)、子どものいじめ、不登校、振り込め詐欺等の関連諸課題の初期相談についてもクライアントを限定することなく、ワンストップサービスを意識し関係機関との連携、橋渡しをする。

総合相談に寄せられる傾向分析に基づき、『あさひ通信』では振り込め詐欺等に関する注意喚起や社会資源の紹介等を掲載することで、課題解決に有用な情報提供を図っていく。

重層的体制整備事業の実施に際して、高齢者のみならず地域住民全般のニーズを把握するために関係機関や住民団体等へアウトリーチの手法を用いていく。また、センター内の全職員がニーズの内容を共有する。

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。

高齢者虐待、DV 被害、児童虐待、「8050」といった複合課題における権利侵害への対応としては地域住民、民生委員、医療機関、介護事業所等からの協力を得て早期発見に努める。茅ヶ崎市虐待対応フローチャート等を活用し、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、サロン等に出向き、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、成年後見センター等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、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や相談、支援困難事例等への助言をし、包括的・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。具体的には年3回、同じエリア(市東南部)の地域包括支援センターと共催で事例検討会を行う。また、介護支援専門員より相談を受けた事例で早急に協議の必要があるものについては、主任介護支援専門員を中心に日々の申し送りや職員会議等を活用し、都度検討していく。

この業務は主に主任介護支援専門員が行い、社会福祉士、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。

個別課題解決機能を目的とした会議の開催については、センター内で関わりのある 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。

地域課題発見機能、地域包括支援ネットワーク構築機能、資源開発機能を目的とした会議については、「コーディネーター配置事業」また「重層的支援体制整備事業」における相談対応を踏まえた上で地域の実情に合わせて検討していく。今年度は介護事業所や介護支援専門員に対し、防災の取り組みや災害時の役割を調査する。その上で、コーディネーター配置事業の関係者と相互の取り組みが共有できるよう地域ケア会議を開催する。

地域ケア会議は、「茅ヶ崎市地域ケア会議の基本的な考え方について」に基づき 4 つの機能を網羅した内容とし、年に 2 回程度開催する。

9 認知症に関する取り組みについて具体的な実施計画を記入してください。

市の認知症施策(認知症初期集中支援チーム員会議、認知症施策検討会、ちがさきオレンジ Day等)の出席や開催について連携、協力を図る。

認知症地域支援推進員は、認知症支援推進員連絡会への出席等を通して、認知症施策についての共有や具体的な地域での活動を検討していく。

上記における施策の一環として浜須賀地区の介護、福祉事業所や飲食店等と協働し認知症カフェの定期開催を目指す。また、三職種の専門性を活かし、認知症地域支援推進員を中心にチームオレンジ立ち上げを進めていく。

10 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、地域診断データや市からの統計データ、センターで対応した相談実績をもとに分析を行う。課題の解決に向けては地域ケア会議等で検討していく。また『茅ヶ崎市高齢者福祉計画』・『第8期介護保険事業計画』、『ちがさきの地域福祉プラン』等の行政計画の理解を進めると同時に、地域の協議体への出席(参画)や地域役員等との関係強化に努めることにより地域課題の把握に努める。

市レベルの課題と考えられるものについては、地域と一体となって関係課や基幹型包括支援センターと協働、連携していく。

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、関係機関が行う会議等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。

11 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る。積極的な情報開示に努め、その根拠となることについては説明責任(アカウンタビリティ)を誠実に実施する。(「コンプライアンス」を単なる「遵法精神」のみと捉えず、社会のあらゆる要

請に適合する姿勢を示すことと理解する。)

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する。データを可視化することで職員の中立公正に対する意識を高めていく。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等で把握し、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。

## 12 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。地震等の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。 今年度もセンターで関わりがあり、災害時に安否確認などを優先的に行う必要がある要支援、要援護者のリストの管理を継続する。また、防災マニュアルやタイムラインを確認し、センター職員を対象とした訓練を実施する。

尚、大規模災害時には職員も被災者になる可能性が大いにあるので自身の安全確保 を第一に、安全が確保され次第、自治会や地域住民等との連携を図っていく。

緊急時の連絡体制については、職員に支給されている携帯電話の活用、大切な情報 収集の手段は「防災ラジオ」、市メール配信サービス登録を職員個々が行う等、平時 からの意識啓発を図っていく。

「地域包括支援センターにおける災害時ガイドライン」における、BCP(業務継続計画)作成を法人本部と検討していく。

### 13 感染防止対策について具体的な方針を記入してください。

「安全で安心な社会生活を継続する上で欠くことのできない事業」(エッセンシャルワーカー)であることを自覚し、徹底した感染症(予防)対策と事業継続を図っていく。基本方針は訪問時等「標準予防策(スタンダードプリコーション)」に準拠しアルコールによる手指消毒や、緊急対応の際は予防具の着用を行い、利用者対応にあたる。また、事業所内でも各種感染症対策において共通する事柄(手洗い・うがいの励行等)をまずはしっかりと実施する。教室やセミナーの実施時においても、感染症対策を講じ、参加者の定員調整や連絡先の確認、講演中の換気等を行う。

「新型コロナウィルス感染症」については、予防や治療手段が確立されていないため、特に注意が必要と考えられる。これまでに培った経験とノウハウに基づき、気を緩めることなくあらゆる手段を講じていく。「3密回避」「ソーシャルディスタンスの確保」の原則に則り、業務時間内のマスク着用、事務所内の間仕切り、定期的な換気、物品の消毒、分散業務(休憩)、毎日の検温(体調管理)、相談者へ感染対策協力依頼、

訪問時の「アルコール」持参による対策等を行っている。

法人では独自の「新型コロナウィルス感染症フローチャート」を定め、職員の行動の指針として整備している。発熱時の検査実施の有無や体調管理期間の設定については、個別に法人本部と相談する体制としている。

「新型コロナウィルス」以外の感染症にも一定の配慮を忘れないようにする。

## 14 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。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。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対策を万全に行う。令和3年11月からは警備保障会社との契約締結を行い、外部からの侵入による漏洩防止の強化を図っており継続していく。個人情報ファイルの取り扱い管理については、その必要性を認識し、所外への持ち出し・持ち帰り、市関係書類の提出について日報で管理している。

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、利用者・家族等への意識付けに努めている。

Web を活用した会議、研修受講においては電話等の音漏れや個人が特定されるファイルや書類等が映り込まないよう細心の注意を払う。

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。また、センター内外の研修等を通じて周知徹底を図っていく。

### 15 苦情対応に関する具体的な方針を記入してください。

苦情は様々な方法で寄せられ、申立者の表情や微妙なニュアンスの全てを感じ取ることが難しい場合もある。まずは先入観を持たず、冷静に受け止め、その上で適切に回答するようにする。ネガティブにばかり捉えず(見方を変えれば助言であり、励ましや期待感である)あらゆる意見を幅広く受け入れる、謙虚な姿勢で向き合うことが満足度の高い支援に繋がるものと考える。その言動の背景にある「困りごと」に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」と感じてもらえる対応を心掛ける。対応した苦情については所内で共有し、方法の妥当性や課題の振り返りを行う。再発防止策については行動レベルに具体化する。

その際には『苦情対応マニュアル』を活用し、職員の違いによるばらつきが、より

小さくなるようにする。『事故報告書』(『ヒヤリハット報告書』含む)を作成し、苦情の大小に関わらず管理責任者(法人本部)・管理者・基幹型地域包括支援センター等と適切な連携(報告・連絡・相談)を図り、円滑な解決を図っていく。

過度な期待感から生じる苦情 (カスタマーハラスメント) が増加していることを踏まえ、ロールプレイング等を通じて対応方法を学ぶ機会を作る。

- 16 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。(地域活動充実事業を除く。)
  - ①地域住民、介護事業所に対し医療・介護・福祉に関する情報提供やセンターの周 知
  - ・あさひ通信、介護予防通信、消費者被害に関する啓発チラシ等の配布。
  - ・子ども食堂、市民活動団体等と連携し、地域包括支援センターの周知を行う。
  - ・ホームページの更新、身近な相談機関としての周知 (事業所の外にベンチや看板・パネル設置、掲示板に広報誌を掲載、車いすの貸し出しなど)。
  - ②地域団体活動支援、連携強化
  - ・地域のサロンに参加や講話の実施を通じて活動の推進に協力する。また、関係機 関の会議、行事等に参加することにより連携強化を図る。
  - ③介護予防に対する取り組み
  - 家族介護教室の開催。
  - ・サロンで健康体操やコグニサイズ等の実施または外部機関への協力依頼、連携。
  - ・ふれあい昼食会に参加し、血圧測定、介護・健康相談等実施。
  - ④事例検討会の実施
  - ・困難事例や重層的支援体制整備事業の開始に伴う、高齢者のみならず幅広い世代 からの相談に対応できるよう、月に1回程度事業所内で開催する。
  - 尚、新型コロナウィルス感染状況によっては、各事業の実施が延期または中止となることもあり。
- 17 地域活動充実事業について具体的な実施計画を記入してください。

地域診断結果により、医療機関との関わりや生活支援について地区ごとに特徴があることがわかった。また、地域の会議に参加することで「サロン等の居場所が少ない (特に鉄砲道より南側)」等の課題を確認できた。以上を受け、今年度は以下の事業に取り組む。

・認知症カフェの定期開催

浜須賀地区の福祉事業所と連携し、月に1回程度、居場所づくりを兼ねたカフェを 開催する。場所は地区の中心あたりに設定することで、どの地区に住む方でも通える ようにする。また、地区診断結果も踏まえ、カフェにおいて医療や福祉に関する情報 提供や講話を実施する。ツールとしてあさひ通信等の広報誌も活用する。

18 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。

この業務の担い手としてプランナー1名(非常勤)を継続的に配置。今年度より配置された社会福祉士についてもこの業務にあたる。これらの人員拡充を受け、包括的支援事業と適切なバランスを保ちながら、効果的に行う。

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等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。

19 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。

この業務の担い手としてプランナー1名(非常勤)を継続的に配置。今年度より配置された社会福祉士についてもこの業務にあたる。これらの人員拡充を受け、包括的支援事業と適切なバランスを保ちながら、「直営」「委託」の振り分けを効果的に行う。

## 令和4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

| 地域包括支援センター名 |     |   | 一名 | 小出地区地域包括支援センターわかば |
|-------------|-----|---|----|-------------------|
| 所           | 在   |   | 地  | 茅ケ崎市芹沢 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。
  - ●「第8期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画」「令和4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」「令和4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、小出地区における更なる地域包括ケアシステムの深化・推進に取り組みます。
  - ●4月から新体制となります。安定した人員配置で包括支援センターを運営できるよう、センター内のコミュニケーションを活性化する事でチームワークの向上を図り、お互いをコンサルテーション出来る関係性を構築します。
  - ●わかば通信を発行し、地域と関連機関に対して、新体制及び、重層的支援体制整備 事業、地域共生社会を周知します。わかば通信は、年4回発行します。
  - ●コミセン祭り、レインボーフェスティバル他、小出コミュニティセンター、皆楽荘、各自治会集会所でのサロンやイベントに出向き、包括支援センターの周知と顔の見える関係の構築を目指します。
  - ●まちぢから協議会においては、社会福祉部会の副部会長としての参加、小出地区地 域支援ネットワーク会議及びボランティアセンター、会議への参加を継続します。

- 2 か所の医療機関 (長岡病院は移転予定) を中心とした地域包括ケアシステムのイメージを地域で共有できる段階に推進することを目標に、医療機関、介護施設・事業所との連携を強化します。
- ●継続している茅ケ崎北陵高校での認知症サポーター養成講座は継続しつつ、小出小学校、北陽中学校での認知症サポーター養成講座に向けて学校と協議を開始します。
- ●令和3年度から始めた、民生委員担当地区ごとの避難行動要支援者名簿の情報共有 作業を全地区実施し、情報を整理してまとめ、地域の防災対策に活かします。
- ●認知症地域支援推進員を中心に、地域向けの認知症サポーター養成講座、コグニサイズ教室の推進、認知症カフェの開催の準備に取り組みます。
- ●重度化予防の観点から、医療機関等の協力を得て、変形性関節症予防教室を通年事業として開催する協議を始めます。
- 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。
  - ●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。尚、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、保健師等、社会福祉士等、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名は管理責任者といたします。管理責任者を含む4名以上の職員を常勤として配置します。
  - ●職員の内、認知症施策の推進を図るため、認知症地域支援推進員を配置します。
  - ●管理責任者は、各専門職が期待された役割を果たせるように、目標の共有、課題認識の共有、事業計画の策定と進行管理などを通して必要な支援や管理を行います。
  - ●毎朝の朝礼時のミーティングにおいて、ちょうじゅ記録システムを基盤に個別ケースの情報、地域の情報をセンター内で共有する事で、担当者不在時の電話連絡におけるタイムラグを解消して業務の効率化を図ると共に、BCP (事業継続計画)の基盤とします。
  - ●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。
  - ●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、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、何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

きるようにします。

- ●三職種の専門性を活かしつつ、高いコミュニケーションとチームワークで、お互い をコンサルテーション出来る関係性を構築します。
- ●三職種の内 1 名を認知症地域支援推進員とし、認知症に関する取り組みを実施します。推進員以外の専門職も、認知症初期集中チーム員会議やチームオレンジ立ち上げ準備に協力します。
- 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。
  - ●地域包括支援センターとしては、高齢福祉介護課の人材育成研修や、県の包括支援 センター職員研修、茅ケ崎市保健所主催の研修へ参加できるよう、業務を調整し、参 加を奨励します。
  - ●社会福祉法人麗寿会の法人内の研修センター事業に基づいて実施されている研修 を積極的に受講します。特に研修センター事業内の『相談員・ケアマネジメント部会』 では、主任介護支援専門員を中心に、法人内の居宅支援専門員のスキルアップを目指 しつつ、自身の主任介護支援専門員としてのスキルアップの機会とします。
  - ●ふれあいグループが年2回開催している、実践発表会では、各事業所の成果を発表、 聴講する機会を確保しています。
  - ●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、各職員に対して、管理責任者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ます。
  - ●湘南医療大学看護学科及び、国際医療福祉大学小田原保健医療学部看護学科等の臨 地実習を受け入れ、指導者のスキルの向上を図ります。
- 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、適切に総合相談業務を遂行できるよう、次の事を計画していますあ。①相談業務経験のある職員の配置、②相談を受ける 為の個別相談ブースの設置と整備、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、④外出困難な相談者への訪問相談対応、⑤地域の情報収集の為に、自治会 館や集会所、小出コミュニティセンター、老人憩の家(皆楽荘)で開催されるサロン やイベント、教室への積極的な参加・協力
  - ●地区内の医療機関である茅ケ崎新北陵病院、湘南さくら病院、長岡病院 (R4.5 月 移転予定)の医療職、相談員との連携を推進し、医療からの切れ目のない支援を目指します。更に市境区域である特性を活かし、市外の医療機関への包括支援センターわかばの周知に努めます。

- ●13 の自治会、地区社会福祉協議会、まちぢから協議会、ボランティアセンター、 民生委員児童委員協議会、介護保険事業所との連携を推進し、『困ったらわかばへ』 が地域に浸透するように努めます。
- ●重層的支援体制整備事業の趣旨を踏まえ、これまでの経験を活かし、相談者の属性や世代に関わらず、ワンストップの地域の相談窓口として、相談の受け止めや関係機関との連携、協働による世帯全体への支援を行います。
- 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。
  - ●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、属性や世代に関わらず、虐待の予防及び早期発見の為、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、調整を行います。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虐待被害者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。基幹型地域包括支援センターのみならず、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ケ崎市社会福祉協議会との連携・協力を図っていきます。又、家族信託や相続、エンディングノート等の関連する知識を理解し、幅広い相談支援を行います。
  - ●小出地区においても、消費者被害が発生しており、自治会館や集会所、小出コミュニティセンター、老人憩の家(皆楽荘)で開催されるサロンやイベント、教室へ出向き、消費者被害防止のための広報・周知活動を行います。茅ケ崎市警察署や小出駐在所、消費生活センター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)
  - ●地域の高齢者等が、住み慣れた地域で安心して暮らす事ができるよう、個々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、介護支援専門員が実践する事ができるように、地域の基盤を整えます。
  - ●介護保険サービスに限らず、地域の保健・福祉・医療サービスやボランティア活動 やインフォーマルサービスを介護支援専門員が活用できるように、企画や運営、整備 に協力します。
  - ●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、いつでも気軽に立ち寄り 相談できる体制を構築します。介護支援専門員自身が課題解決できるような後方支援

を継続的に実施します。

- ●地域包括支援センター主任介護支援専門員部会において企画した、湘北地域包括支援センターあかねとの合同事例検討会を年 1 回以上開催し、介護支援専門員のスキルアップと、介護支援専門員間の連携を深めます。
- 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。
  - ●ボランティアセンター会議及び小出まちぢから協議会の社会福祉部会、小出地区コーディネーター会議へ参画する事で、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、各会議に参加し、小出地区にとってより良い支援体制の構築ができるように支援します。
  - ●今年度は地域ケア会議を年2回以上開催することを計画しています。令和3年度から始めた、民生委員担当地区ごとの避難行動要支援者名簿の情報共有作業を活用し地域の災害対策をテーマにした『ネットワーク構築』『地域課題発見』『地域づくり・資源開発』機能の地域ケア会議の開催を検討しています。3回の地域ケア会議を通して、地域共生社会や地域包括ケアシステムの構築をイメージできるようになることを目標にします。
- 9 認知症に関する取組について具体的な実施計画を記入してください
  - ●職員の内、認知症施策の推進を図るため、認知症地域支援推進員を配置します。認知症の本人や家族が気軽に相談できる体制を構築します。
  - ●H25年の開所以来継続している、県立茅ケ崎北陵高校1学年の家庭科の授業として、1クラスごとの認知症サポーター養成講座を実施します。
  - ●小出小学校、北陽中学校での認知症サポーター養成講座について学校と協議します。
  - ●民生委員児童委員協議会の R2年度以降の新任者への認知症サポーター養成講座 開催を協議します。
  - ●住民向けの認知症サポーター養成講座開催を自治会と協議します。
  - ●地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、まちぢから協議会と共同して、自 治会館・集会所単位でのコグニサイズ教室の普及を推進します。
  - ●市の認知症施策に基づき、チームオレンジ立ち上げを目指して、小出地区内での定期的な認知症カフェ(オレンジカフェ)の開設を検討します。特に、サービスに繋がりにくい、初期の認知症の方が社会参加できるような集いの場づくりを目指します。

- 10 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地域診断や国保データベース (KDB) などの活用も含めた、統計的な資料による課題の把握、②関係機関からの情報提供や、アンケート、ヒアリングによる情報収集からの課題の把握、③介護予防マネジメントを通して、地域課題として一般化するなどの手法で把握していきます。
  - ●地域課題の解決方法としては①把握した地域課題を地域の関係機関と共有し、地域ケア会議に繋げていく道筋づくりを推進、②R3年度から参加している『今の小出を見極め、これからの小出を考える検討会』への参加を継続し、住民主体の課題解決機能との協働、③医療機関や介護サービス事業所と地域との連携を強化し、地域課題解決方法を模索する仕組みづくりにつなげます。
  - ●地域のネットワーク構築については、センター開設以来連携関係を維持させて頂いている、地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、ボランティアセンター、まちぢから協議会との連携を強化します。自治会については、各自治会との連携度合いの平均化を意識します。又、包括支援センターの強みを生かし、地域の介護保険事業所や福祉施設、医療機関とのネットワーク強化を推進します。
- 11 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、国・地方自治体の公費や市民の介護保険料によってその運営費用を賄われていることを十分に理解し、特定の事業者等に不当に偏った活動を行うことなく、公正で中立性の高い事業運営を行います。
  - ●「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推進し 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。
  - ●地域ケア会議の参加者選定や、サロンや自治会活動への協力目的の事業所紹介についても、公正・中立的な立場で事業所を紹介します。

- 12 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。
  - ●災害時は、センター及び法人全体の緊急連絡網を活用して、出勤可能な職員を確認し、避難行動要支援者や、要介護、要支援認定を所持する、支援が必要な人や世帯に対して、行政や自治会、民生委員児童委員と連携して安否確認を行います。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三職種が連携して専門的見地から支援を行います。
  - ●災害時要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。土砂災害区域が多い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安否確認の方法や個人情報保護法を踏まえた名簿の保管について茅ヶ崎市と共に検討していきます。更に、各地で被害があった水害を参考に、包括支援センターとして日頃からできる自助としての災害への心構えなどの啓発に努めます。
  - ●自法人とも連携してタイムラインの定期的な見直し、BCP の作成を目指します。
  - ●民生委員担当地区ごとに、自治会、民生委員、消防団と避難行動要支援者名簿記載者の情報を共有し、必要時現況確認に努めます。
- 13 感染防止対策について具体的な方針を記入してください。
  - ●職員は出勤前に自宅で検温し、健康チェックシートに記載します。来所者も検温・ 消毒し、健康チェックシートを記入していただきます。
  - ●食事以外は常時マスクを装着し、来所者が装着していない場合は提供します。
  - ●出勤時や、訪問からの帰社時は手洗い・うがい・消毒を徹底します。
  - ●事務所は、常時2か所を開放し、換気をします。
  - ●3階建てのメリットを活かし、同じ空間で食事を摂らないように心掛けます。
  - ●各職員の机の間及び面接机では職員と相談者の間に、飛散防止ボードを設置します。
  - ●「COCOA」新型コロナウイルス接触確認アプリを各自ダウンロードします
  - ●1日1回、次亜塩素酸水による拭き上げを行います。
  - ●感染者の状況に応じ、密をさけるため、電話でのモニタリングや書面での担当者会議をおこないます。

- 14 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。
  - ●訪問やサービス担当者会議で個人ファイルを持ち出す際は、『個人情報持ち出しファイル』に記載し、返却時にサインをします。
  - ●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。
- 15 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、保健師等、社会福祉士等、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、ご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、法人内で基本的な接遇マナー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います。

- 16 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。(地域活動充実事業を除く。)
  - ●民生委員担当地区ごとの、避難行動要支援者名簿の情報共有を全地区で実施
  - ●県立茅ケ崎北陵高校認知症サポーター養成講座
  - ●家族介護教室(保険医療制度有効活用方法)
  - ●自治会主催の体操教室及び講座への協力
  - ●短期集中通所型サービスの同窓会開催
  - ●小出小学校、北陽中学校認知症サポーター養成講座開催に向けた協議
  - ●変形性関節症予防教室事業に向けた協議
- 17 地域活動充実事業について具体的な実施計画を記入してください。
  - ●わかば通信の発行(年4回)
  - ●試してコグニサイズ~小出内自治会館行脚~(地区社協との共同企画)
  - ●行谷シニア体操教室(再開)
  - ●オレンジカフェ (再開)
- 18 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については、介護予防・日常生活支援総合事業導入から5年が経過しましたが、市境で他市の事業所を利用する事が多いことから、第1号介護予防支援事業の内のサービス A の利用に結び付けることが難しい状況にあります。
  - ●短期集中通所型サービスについては、今まで送迎が必須の地域だった為、参加に結び付きにくい状況にありましたが、令和3年度に初めて小出支所で開催していただき、会場の立地上、地区内の利用者のみの参加であったことで、参加者同士の繋がりが強くなったと感じました。今年度は、R3年度の参加者の同窓会を企画し、令和4年度の参加者も交えて、自主グループの基盤づくりを目指します。

- 19 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、住み慣れた地域で自立した生活を続けられるように支援します。
  - ●利用者の生活歴や家族状況などの環境全般をアセスメントして全人的に捉え、ストレングス(強み)に視点を当てることで、ご自分の言葉で目標が語れるように支援します。
  - ●利用者や家族が希望するニーズのみに対応するのではなく、専門職として、重度化 予防の視点を、根拠を持って説明し、サービスの提案をしていきます。
  - ●介護保険サービス導入のみならず、生活習慣全般から、重度化予防に向けての支援 を提案し、必要な社会資源構築への事業展開につなげて行きます。
  - ●介護保険サービス利用が目的とならないように意識して、契約時に介護保険制度の 説明をします。
  - ●指定介護予防支援事業の利用にあたっては、サービス導入時から、前向きな卒業の 視点を利用者や家族が持てるように説明すると共に、自信を持って卒業できる社 会資源構築を目指します。
  - ●早期の重症化が予測される対象者や変動の可能性が高い対象者については、継続的な支援の観点から居宅介護支援事業所と連携して、委託を依頼します。その際は迅速で丁寧な引継ぎを心掛け、委託後も丁寧な支援を心掛けます。
  - ●公平・公正の観点から介護予防サービス事業所、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、自己決定を支援します。

令和4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5つを重点的な取り組みとする。

- (1) センターの全体調整
- (2) 包括的支援体制の推進(相談支援体制の再構築)
- (3) 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
- (4) 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
- (5) 感染防止対策の徹底

#### 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 令和4年度茅ヶ崎市地域包括支援センター運営方針・令和4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令和3年度の事業評価を実施する。
  - ②令和4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) 認知症地域支援推進員連絡会 認知症に関する取組を推進するために必要に応じて連絡会を開催する。
- (5) 専門職部会

保健師等、社会福祉士等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。

(6) 周知活動

市の広報誌及び、市内で開催されるイベント等を通してセンターに関する周知を行う。

(7) 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 包括的支援体制の推進(相談支援体制の再構築)

地域共生社会の実現を目指して、庁内各課かい、関係機関、関係者等と連携、協力し、相談支援体制の再構築に取り組む。

(1) センター職員の人材育成 全世代に関する相談について、適切に相談対応できるよう、人材育成を行う。

(2) 帳票類等の整理 求められる報告等が適切にできるよう、必要な帳票類を整理する。

(3) 周知

関係者や市民等に、様々な方法により周知を図る。

## 5 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 高齢者等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、センター職員等に対して、組織力や資質の向上を目指した研修を行う。

(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す るとともに、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。

### 6 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2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。

茅ヶ崎市自立支援型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) 認知症に関する取組

センターの認知症地域支援推進員とともに認知症に関する取組を実施する。

- ①認知症施策検討会との連携、協力
- ②認知症初期集中支援チーム員会議との連携、協力
- ③チームオレンジ立ち上げの準備及び、立ち上げに向けた支援
- (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、高齢者等の生活支援体制整備事業の推 進に取り組む。

### 7 感染防止対策の徹底

(1) 感染症に関する情報の共有

新型コロナウイルス感染症等の感染症に係る通知や市の方針等について周知 し、共有を図る。

- (2) センターの感染防止対策への助言 センターの感染防止対策について、共有し、必要な助言を行う。
- (3) センターへの支援

センターの職員が感染した場合においても、業務が継続できるよう支援する。

# 地域包括支援センター事業計画書の用語について

## あ行

# ●アウトリーチ

アウトリーチは、英語で手を伸ばすことを意味する。福祉などの分野で、地域や 対象者のところに、出向き、心理的なケアとともに必要とされる支援に取り組む ことをいう。

## ●アクセシビリティ

近づきやすさ、利用しやすさ、などの意味を持つ英単語。高齢や障害、病気など で運動や視聴覚機能等に制限があっても、機器やソフトウエアの操作、情報の入 手、利用などが可能である状態を意味する。

### ●アセスメント、地域(地区)アセスメント

担当地区等の健康状態や社会資源等を把握するうえで、必要となる、データの収集・分析の過程を経て、健康上の問題や援助の必要性の有無等についての結論を 導き出す。

地域アセスメント⇒計画策定⇒実施⇒評価⇒地域アセスメントのサイクルを繰り返す。

地区診断と同意義語で使う場合もある。

### ●インフォーマルサービス

公的機関や専門職(専門機関)による制度に基づいて提供されるサービスや支援 以外の支援のことを言う。具体的には、家族、地域住民、友人、ボランティア、 非営利団体などによる制度に基づかない援助などを意味する。

### ●MC I

日常生活に支障をきたす程度には至らないため認知症とは診断されないが、記憶障害と軽度の認知障害が認められ、正常とも言い切れない中間的な段階のことを指す。

# ОЈТ

実際の職務現場において、 業務を通して行う教育訓練のこと。部下が職務を遂行していく上で、必要な知識やスキルを、上司や先輩社員などが伝える教育・育成する方法。

## か行

### ●介護給付

介護保険の保険給付のうち、「要介護1~5」に認定された被保険者への給付の こと。居宅での利用に対する給付、施設の利用に対する給付、地域密着型サービ スの利用に対する給付に区分される。

## ●介護サービス事業者

介護サービス事業者について明確な定義はなく、一般的には介護保険法に基づく 介護保険事業者を指すが、広義には介護に関するサービスを実施するすべての事 業者を指す。

介護保険法に基づく介護サービス事業者は以下のとおり。

| 在宅で利用する<br>サービス  | 短期間入所して<br>受けるサービス   | 施設サービス   | 地域密着型サービス  |
|--|----------------------|--|--|
| 訪問介護<br>訪問看護<br>訪問入浴介護<br>訪問リハビリ<br>通所介護<br>通所リハビリ<br>居宅療養管理指導 | 短期入所生活介護<br>短期入所療養介護 | 介護老人福祉施設<br>(特別養護老人ホーム)<br>介護老人保健施設<br>介護療養型医療施設<br>介護医療院<br>特定施設入所者生活介<br>護 | 小規模多機能型居宅介護<br>看護小規模多機能型居宅介護<br>認知症対応型通所介護<br>認知症対応型共同生活介護<br>(グループホーム)<br>地域密着型特定施設入所者生活介護<br>地域密着型介護老人福祉施設入所者<br>生活介護<br>地域密着型通所介護 |

※この他に、居宅介護支援、福祉用具貸与、福祉用具購入、住宅改修費の支給、介護予防・日常生活支援総合事業のサービスがある。

### ●居宅介護支援事業者

市町村の指定を受けて介護支援専門員(ケアマネジャー)が所属し、ケアプラン 作成やサービス事業者との連絡・調整・要介護認定に係る援助等を行う。

### ●業務継続計画(BCP)

大規模な地震災害等によって、ヒト、モノ、情報といった利用可能な資源が制約される状況で、応急業務や業務継続の優先度の高い通常業務(非常時優先業務)を特定し、非常時優先業務の継続に必要な資源の確保・配分や、そのための手続き、指揮命令系統の明確化等を図ることで、適切に業務が執行できるようにするための計画をいう。

(BCP = Business Continuity Plan)

~総務局消防庁 HP より引用~

### ●ケアマネジメント

生活困難な状況になり、援助を必要とする利用者が、迅速かつ効果的に必要とされるすべての保健・医療・福祉サービスを受けられるように調整し、援助すること。居宅介護支援事業所に所属する介護支援専門員が行う。

## ●コグニサイズ

国立長寿医療研究センターが開発した「コグニション(認知)」と「エクササイズ(運動)」を組み合わせた造語で、頭で考えるコグニション課題とからだを動かすエクササイズ課題を同時に行うことで、頭と体の機能を効果的に向上させる取組をいう。

### ●コミュニティソーシャルワーク

地域において生活上の課題を抱える個人や家族に対する個別支援と、それらの人々が暮らす生活環境の整備や住民の組織化等の地域支援をチームアプローチによって総合的に展開する実践をいう。また、実践する専門職をコミュニティソーシャルワーカーという。

~特定非営利活動法人 日本地域福祉研究所 HP より引用~

#### ●コンサルテーション

異なる専門性をもつ複数の者が、援助対象である問題状況について検討し、よりよい援助の在り方について話し合うプロセスをいう。自らの専門性に基づいて、他の専門家を援助するものを「コンサルタント」、そして、援助を受けるものを「コンサルティ」と呼ぶ。

# さ行

## ●サービス担当者会議

介護支援専門員がケアプランの原案を作成し、サービス調整を行った後、利用者とその家族、ケアプランに位置付けたサービスの担当者等を集めてケアプランの内容を検討する会議のこと、新規利用時のほか、ケアプランの更新や変更の際にも開催する。

### ●重層的支援体制整備事業

市町村において、既存の相談支援や地域づくり支援の取り組みを活かし、地域住民の支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため、「相談支援」、「参加支援」、「地域づくりに向けた支援」を一体的に実施する事業をいう。

~茅ヶ崎市重層的支援体制整備事業実施計画より引用~

※茅ヶ崎市では、令和4年4月に事業開始、福祉政策課内に福祉総合相談担当を設置 している。

## ●スーパービジョン

専門職の業務遂行をバックアップする体制。社会福祉分野のスーパービジョンは援助方法論の一つであり、その機能は、管理的機能、教育的機能、支持的機能がある。

組織マネジメントとしての方法論として活用可能であり、地域包括ケアシステム構築のための人材育成と専門職の活用の促進に貢献可能な組織の取り組みである。

# ●地域共生社会

制度・分野ごとの「縦割り」や「支え手」や「受け手」という関係を超えて、地域住 民や地域の多様な主体が参画し、人と人、人と資源が世代や分野を超えてつながるこ とで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていく社会のことをい う。

~厚生労働省 地域共生社会のポータルサイトより引用~

### ●地域包括ケアシステム

団塊世代が75歳以上となる2025年を目途に、高齢者等が住み慣れた地域で生活を継続できるようにするために、医療、介護、予防、住まい、生活援助が一体的に提供される社会的な仕組み。

## ●チームオレンジ

認知症と思われる初期の段階から、心理面、生活面の支援として、市町村がコーディネーターを配置し、地域において把握した認知症の方の悩みや家族の身近な生活支援ニーズ等と認知症サポーター(基本となる認知症サポーター養成講座に加え、ステップアップ講座を受講した者)を中心とした支援者をつなぐ仕組みのことをいう。~厚生労働省 HP より引用~

### ●トレーナー

本市でスーパービジョンについて人材育成システムを構築する際の概念。地域 包括支援センターにおいて、管理責任者または管理者を人材育成の管理指導等 を行う者として位置付けした。

## な行

### ●認知症地域支援推進員

認知症の方ができる限り住み慣れた地域で暮らすために、医療機関・介護サービス事業所や地域の支援機関をつなぐコーディネーターとしての役割を担い、介護・医療・地域サポートなどの各サービスの連携支援、地域の認知症支援体制を構築し、地域の実情に応じて認知症の人やその家族を支援する事業の実施などの業務を行う専門職等(医師・保健師・看護師など)のことをいう。

茅ヶ崎市では、平成29年度に市直営で配置を開始し、令和4年度からは委託先の地域包括支援センターにも各1名の配置をしている。

# は行

## ●8050 (ハチマルゴウマル)

80歳代の親と50歳代の子どもの組み合わせによる生活問題を抱える世帯のことをいう。主に80歳代の親が、長年ひきこもっている50歳代の子どもを精神的、経済的に支えている状況のことを指している。

### ●プランナー

地域包括支援センターに併設されている介護予防支援事業所に配置され、介護予防ケアプランの作成を担当している介護支援専門員のことをいう。

# わ行

# ●ワンストップ

行政上の様々な手続きを一度に行える仕組みのこと、地域包括支援センターでは高齢者に関する様々な相談の窓口であることを指している。広義では、子ども、障がい者、高齢者などの枠にとらわれず、生活の困りごとの相談受付を行う窓口のことを指す場合もある。