

# 平成28年度地域包括支援センター年度計画標準項目

## 1 組織運営体制

- (1) 事業年度計画を明確にして職員に共有すること
- (2) 職員の適切な業務分担を行うこと
- (3) 職員の資質向上のための取組を行うこと
- (4) 圏域の支所との連携を図ること
- (5) 個人情報保護に対する取組を適切に行うこと

## 2 総合相談支援業務

- (1) 個別ケースの対応を適切に行うこと
- (2) 相談内容および関係資料を適切に記録・保管すること
- (3) 苦情対応に適切に取組むこと

## 3 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業、介護予防ケアマネジメント業務

- (1) 介護支援専門員のネットワーク構築を支援すること
- (2) 介護支援専門員の資質の向上に取組むこと
- (3) 圏域の介護支援専門員に対し、適切な支援を行うこと

## 4 権利擁護業務

- (1) 成年後見制度活用に向けた取組を行うこと
- (2) 高齢者虐待防止に向けた取組を適切に行うこと
- (3) 消費者被害防止に向けた取組を適切に行うこと

## 5 在宅医療・介護連携の推進

- (1) 圏域における医療機関・介護サービス資源を把握すること
- (2) 在宅医療・介護連携システムを構築すること

## 6 認知症施策の推進

- (1) 認知症物忘れ相談事業を適切に行うこと

## 7 地域ケア会議の推進

- (1) 地域ケア個別会議の開催を適切に支援すること
- (2) 効果的に地域ケア圏域会議を開催すること



(組織運営体制)

事業年度計画の明確化と職員への共有

職員の適切な業務分担

職員の資質向上のための取組

圏域の支所との連携

個人情報保護に対する適切な取組

(総合相談支援業務)

個別ケースへの適切な対応

相談内容および関係資料の適切な記録・保管

苦情対応への適切な取組

(包括的・継続的ケアマネジメント支援事業、介護予防ケアマネジメント業務)

介護支援専門員のネットワーク構築の支援

介護支援専門員の資質向上への取組

圏域の介護支援専門員に対する適切な支援

(権利擁護業務)

成年後見制度活用に向けた取組

高齢者虐待防止に向けた適切な取組

消費者被害防止に向けた適切な取組

(在宅医療・介護連携の推進)

圏域における医療機関・介護サービス資源の把握

在宅医療・介護連携システムの構築

(認知症施策の推進)

認知症施策の推進

(地域ケア会議の推進)

地域ケア個別会議開催の適切な支援

効果的な地域ケア圏域会議の開催

# 平成28年度地域包括支援センター年度計画標準項目

## 1 組織運営体制

### (1) 事業年度計画を明確にして職員に共有すること

- ・事業計画策定に関し、センター内部での合意形成を行っているか。
- ・事業計画は、職員の業務負担等を鑑み、実現可能な内容となっているか。
- ・事業計画のスケジュールおよび内容が具体的に定められているか。
- ・事業計画が職員に共有されているか。

### (2) 職員の適切な業務分担を行うこと

- ・職員の業務分担が適切に行われ、一部の職員に負荷がかかっていないか。

### (3) 職員の資質向上のための取組を行うこと

- ・職員の資質向上のための取組が十分に行われているか。
- ・研修等の内容を職場内で共有する仕組みがあり、実践されているか。

### (4) 圏域の支所との連携を図ること

- ・本所、支所間の情報伝達が正確かつタイムリーに行われているか。
- ・個別ケースに関する相談支援が適切に行われているか。
- ・困難なケースについて、支所と協働して対応を行っているか。

### (5) 個人情報保護に対する取組を適切に行うこと

- ・個人情報に関するルールが整備されているか。
- ・個人情報保護に関する職員への教育等が行われているか。
- ・ルール上作成することとされている帳票類が確認できるか。
- ・個人情報保護の取組が実施されているかチェックする機会があるか。

## 2 総合相談支援業務

### (1) 個別ケースの対応を適切に行うこと

- ・個別ケース毎に主担当を明確にしているか。
- ・個別ケースに関する職員間のミーティングを定期的に行っているか。
- ・必要に応じて3職種が協働して相談、訪問を行うなどチームアプローチを十分に行っている。
- ・継続的な支援が必要な場合、支援方針を明確にしているか。

### (2) 相談内容および関係資料を適切に記録・保管すること

- ・相談等を受付た場合、翌営業日には地域包括システムの相談記録に入力されているか。
- ・記録資料の保管が適切に行われ、担当職員ではなくても参照できるようになっているか。

### (3) 苦情対応に適切に取り組むこと

- ・センター自身に対して寄せられた苦情等に対するルールがあるか。
- ・ルールに基づき苦情等の対応がされているか。
- ・苦情等の再発防止に向けた取組がされているか。

### 3 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業、介護予防ケアマネジメント業務

#### (1) 介護支援専門員のネットワーク構築を支援すること

- ・圏域の主任介護支援専門員および介護支援専門員の連絡会または事例検討会を年6回以上開催しているか。

#### (2) 介護支援専門員の資質の向上に取り組むこと

- ・圏域の介護支援専門員に対する研修等を適切に行っているか。

#### (3) 圏域の介護支援専門員に対し、適切な支援を行うこと

- ・圏域の介護支援専門員に対し、適切な相談対応を行っている。
- ・介護支援専門員の同行訪問、サービス担当者会議の支援を行っているか。
- ・自立に向けたケアプランになっているかチェックできている。

### 4 権利擁護業務

#### (1) 成年後見制度活用に向けた取組を行うこと

- ・多角的な視点から高齢者の判断能力や生活状況等を把握し、成年後見制度を利用する必要を判断しているか。

#### (2) 高齢者虐待防止に向けた取組を適切に行うこと

- ・相談、通報から48時間以内に事実確認として本人の状況把握を行っている。
- ・虐待の認定がされたケースについて、モニタリングを行っているか。
- ・高齢者虐待防止に向けた啓発活動を行っているか。

#### (3) 消費者被害防止に向けた取組を適切に行うこと

- ・消費者被害の連絡を受けた場合、関係機関(警察、消費生活センター等)と連携し、対応しているか。
- ・消費生活センターと定期的に情報交換を行っているか。
- ・消費者被害防止を目的として、関係機関(支所、ケアマネ、訪問介護事業者、民生委員など)への情報提供を行っているか。

### 5 在宅医療・介護連携の推進

#### (1) 圏域における医療機関・介護サービス資源を把握すること

- ・医療機関、介護サービス資源の最新情報をリスト化しているか。
- ・リストを支所と共有しているか。

#### (2) 在宅医療・介護連携システムを構築すること

- ・「在宅医療と介護の相談窓口」を関係機関に周知しているか。
- ・医療機関・介護サービス事業者を対象に在宅医療・介護連携に関する研修等を開催している。

### 6 認知症施策の推進

#### (1) 認知症物忘れ相談事業を適切に行うこと

- ・認知症物忘れ相談を年12回行っているか。

・認知症物忘れ相談からその後ケアにつなげたケースがあるか。

## 7 地域ケア会議の推進

(1) 地域ケア個別会議の開催を適切に支援すること

- ・支所の要請に基づき、地域ケア個別会議の準備支援を行っているか。
- ・圏域の支所の地域ケア個別会議に参加をしているか。

(2) 効果的に地域ケア圏域会議を開催すること



:

2

1

1



## 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(組織運営体制)

|   |  |
|---|--|
| 1 | 事業年度計画の明確化と職員への共有  |
|   | <p>(1) 現状と課題</p> <p>(現状)<br/>         法人では、各事業部ごとに毎年事業計画を策定している。平成29年度、法人の事業計画内容について全職員が事業計画を理解・共有できるよう、平成29年度事業計画発表会が4月2日に行われた。石神井地域包括支援センター職員も参加し理解・共有を行った。<br/>         平成29年度の石神井地域包括支援センターの事業計画では、特に練馬区より示されている 総合相談事業、権利擁護事業、包括的継続的ケアマネジメント、在宅医療・介護連携の施策、認知症施策の推進事業、介護予防・生活支援サービスの体制整備事業、介護予防ケアマネジメント事業、地域ケア(圏域)会議の開催について、事業内容ごとに課題を整理し事業の方向性を明確にすることとした。</p> <p>(課題)<br/>         必要となる重点課題及び重点目標を設定し、具体的な年間計画の策定が必要であるとともに、各事業の進捗状況の把握が必要である。また、職員全員が事業計画を理解し共有することが必要である。</p> |
|   | <p>(2) 取組み事項</p> <p>ア 事業計画の策定<br/>         平成28年度の振り返りを行い外部分析・内部分析を行い課題の整理を行う。<br/>         計画作成にあたり各担当を決め計画作成の再合意形成を図りながら作成を行う。<br/>         担当職員と共に年間スケジュールを作成する。</p> <p>イ 事業計画の共有<br/>         平成29年度4月以降配属の職員に対しては配属後速やかに事業計画について説明を行なう。法人事業計画発表会への参加および所内会議で各事業計画について共有を行う。</p> <p>ウ 進捗状況の確認<br/>         事業計画進捗状況の確認を所内会議にて行い、場合によりサポート体制について協議を行う。</p>  |
|   | <p>(3) スケジュール</p> <p>ア 事業計画の策定<br/>         4月～5月 法人事業計画作成 石神井地域包括支援センター事業計画の作成</p> <p>イ 事業計画の共有<br/>         4月 朝・夕礼時に、事業計画の内容について情報共有を図る。</p> <p>ウ 進捗状況の確認<br/>         9月 上半期事業について進捗状況確認調査<br/>         3月 下半期事業について進捗状況確認調査</p>   |

# 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(組織運営体制)

## 2 職員の適切な業務分担

### (1) 現状と課題

(現状)

石神井地域包括支援センターでは、介護予防支援、権利擁護、包括的継続的ケアマネジメント、総合相談の4種の相談支援を展開するだけでなく、医療と介護の連携窓口や認知症地域支援推進員や認知症初期支援チームなどの業務についても、委託を受けている。

職員の配置については、主任介護支援専門員3名、社会福祉士1名、保健師等2名、介護支援専門員3名および事務職2名を配置し、業務分担を行なっている。

(課題)

相談件数、虐待対応、給付件数共に増加しているため、それぞれの業務量が増えおり、現状の人員配置では職員の業務負担が重くなっている。また、平成30年度の体制見直しに向け、会議や専門職の研修等が多くなることから、申請受付業務等において所内の人員配置が手薄になることが見込まれる。人員不足の状況にあるため、業務の効率化を図る工夫や具体的手順を決め、職員全員が対応できる業務においては、協力体制を構築する必要がある。

### (2) 取組み事項

#### ア 適切な業務分担の実施

業務内容計画を作成し業務分担を明確にする。また、専門職の人員配置を増やし職員の業務負担の軽減を行う。朝・夕礼時に、支援の進捗状況や今後の対応について協議すると共に情報共有を行なう。また、状況に応じて専門職間の業務を分担し、支援体制を強化を図る。

#### イ 業務分担の整理・見直し

業務別年間スケジュールを作成し、適宜追加・修正を行う。また、前年度の開催事業報告書をもとに開催手順等について記録に沿った対応を行う。あわせて、各業務においてマニュアルを更新し効率化を図る。

### (3) スケジュール

#### ア 適切な業務分担の実施

4月 業務内容計画作成後、各職員が業務内容について確認を行う。

3月 業務内容計画作成に向けた所内会議開催する。

\* 業務分担については適宜、協議・検討を行う。

#### イ 業務分担の整理・見直し

3月 平成28年度の業務別スケジュールについで検証を行う。

4月～ 毎朝・夕礼時、情報共有を行う。

4月～ 適宜、事業開催時は報告書を作成し、所内会議にて報告を行う。

# 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(組織運営体制)

## 3 職員の資質向上のための取組

### (1) 現状と課題

(現状)

地域包括支援センターの職員は、近年の社会変容に伴い表出してきた多様な課題に対し組織として対応していくとともに、常に専門職としての向上心を持ち続けながら専門性を発揮できるよう、特性に応じた研修に各職員が参加をしている。しかしながら、それらの研修で得た知識や技術を、チームで共有する時間の調整が難しい状況であった。

そこで、職員が研修を積極的に受けられるよう研修計画を作成し、職員それぞれが希望している研修への参加が確実にできるよう、面談を行い目標を設定している。法人内でも包括職員の専門職別(主任介護支援専門員・保健師または看護師・社会福祉士)、スキル別に年間計画を立て、研修を行なっている。

(課題)

受講状況ならびに研修内容の理解について確認をする必要がある。業務多忙の中、伝達研修を頻繁に行うことができない状況にあったため、職員のスキルにあった研修の受講が必要である。

### (2) 取組み事項

#### ア 職員の資質向上のための取組み

地域包括支援センターの機能強化を図るため、職員の初任者および現任者研修をスキル別に受講をすることにより、スキルにあった研修の受講に取り組む。

職員は、医療や認知症に関する知識や相談援助技術、ケアマネジメント技術等、業務に必要な技術の習得を目的に、研修や講演会に積極的に参加し、保有する専門性のさらなる向上を図る。

各職員が学んだ知識や技術については、全職員に伝達し、センター全体のスキルアップを図る。また他機関が実施する研修に職員が参加できるよう必要な支援を行う。

#### イ コンプライアンスの徹底

コンプライアンス研修を職員が受講することにより、職業倫理、法令順守について定期的に確認し、コンプライアンスの徹底を図る。

### (3) スケジュール

#### ア 職員の資質向上のための取組み

4月～ 法人新任研修(4月より対象者適宜)  
 法人包括職員研修 法人主任介護支援専門員研修  
 法人社会福祉士研修  
 研修計画作成のためスキルアップ申告書を提出  
 職員別の研修計画書作成  
 9月 受講進捗状況確認 管理シート作成

#### イ コンプライアンスの徹底

適宜 コンプライアンス研修

# 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(組織運営体制)

|   |   |
|---|---|
| 4 | 圏域の支所との連携   |
|   | <p>(1) 現状と課題</p> <p>(現状)<br/>           高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けることを目指す地域包括ケアシステム確立のためには、地域包括支援センターの本所と支所が連携し、地域の高齢者を支援する体制を構築することが不可欠である。平成28年度事業評価アンケートにおいては、本所支所の連携において情報共有が速やかに行われていないという状況を確認した。さらなる連携強化が必要である。</p> <p>(課題)<br/>           毎月開催される本所・支所会や専門職の会議を活用して、情報共有や各種課題解決へ向けた連携の充実が必要である。また、担当者が不在の場合においても、所内の報告・連絡・相談体制を整えることにより、対応が遅れることのない情報提供・後方支援体制の構築が必要である。そのためには、主担当を中心に、タイムリーな後方支援を行うことが求められている。あわせて、平成30年度に予定されている包括見直しに向け、各支所への引継ぎ等のため、本所・支所間の連携を強化する必要がある。</p> |
|   | <p>(2) 取組み事項</p> <p>ア 本所・支所間の定期的な連絡会等の開催<br/>           毎月、本所・支所会を開催し、情報共有を図るとともに、困難ケース対応時の協働について検討する。また、平成30年度の包括見直しに向けた進捗状況等について、本所・支所会にて報告する。困難ケース、虐待ケースにおいては平成30年度以降、速やかに支所にて支援が継続できるよう支所とともに支援を行う。</p> <p>イ 関係者会議の開催<br/>           毎月開催される本所・支所会や専門職の会議を活用して、情報共有や各種課題解決へ向けた連携の充実を図る。</p>   |
|   | <p>(3) スケジュール</p> <p>ア 本所・支所間の定期的な連絡会等の開催<br/>           4月 本所・支所会にて困難ケース対応時の協働について検討<br/>           毎月 本所・支所会を毎月開催する(毎月第4木曜日)</p> <p>イ 関係者会議の開催<br/>           毎月 本所・支所会、専門職会議を開催し情報共有</p>   |

# 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(組織運営体制)

|   |  |
|---|--|
| 5 | 個人情報保護に対する適切な取組  |
|   | <p>(1) 現状と課題</p> <p>(現状)<br/>           地域包括支援センター職員は、高齢者の心身の状況や家族状況等幅広く知り得る立場にあるため、個人情報保護の対策には万全を期すことが不可欠である。地域包括支援センター職員は常に個人情報を取り扱っているという認識をもち、個人情報の業務中の取扱いや保管について細心の注意のもと業務を遂行する必要がある。<br/>           個人情報に関する規定を事前に定めると共に、各規程について全職員が遵守できるよう個人情報保護に関する研修を実施するとともに、各職員による定期的な自己点検を行っている。</p> <p>(課題)<br/>           業務上数多くの個人情報を取り扱う中で、職員は常に個人情報に係る事故等のリスクがあることを念頭に置きながら、細心の注意のもと業務を遂行する必要がある。<br/>           また、センターは個人情報保護の取組みが適切に実施されているか、センター自ら確認(記録)し、その取組み状況を常にチェックするとともに、あわせて、個人情報保護に関する職員教育の充実を図ることが求められる。</p> |
|   | <p>(2) 取組み事項</p> <p>ア 個人情報保護に関する情報共有<br/>           所内会議にて個人情報保護に関する規定について情報共有する。また、月初に個人情報保護マニュアルの読み合わせを行う。</p> <p>イ 研修の実施<br/>           練馬区個人情報保護条例のセンター内全職員への研修を年1回実施する。<br/>           「情報システムにかかる委託契約における受託情報の取り扱いに関する特記事項」に基づき、情報システムで取り扱う電子的に記録された情報及び当該システムから出力された印刷物の情報を適切に管理することについての研修を行う。</p> <p>ウ 個人情報の適切な管理<br/>           個人情報の取扱いについて記録を行うとともに、3か月に1度、個人情報の管理状況について確認を行う。</p>   |
|   | <p>(3) スケジュール</p> <p>ア 個人情報保護に関する情報共有<br/>           4月 所内会議にて規定内容の情報を共有<br/>           月初 個人情報保護マニュアルの読み合わせ実施</p> <p>イ 研修の実施<br/>           4月 委託事業者向け情報セキュリティ教材使用、職員全員に対し研修を実施する。<br/>           4月～ 配属された職員に対しては適宜研修を実施する。</p> <p>ウ 個人情報の適切な管理<br/>           3か月ごと 管理状況について確認<br/>           適宜 マニュアル作成及び改訂については法人に企画として挙げ承認を得る。<br/>           6月 介護負担限度額申請におけるマイナンバーの取り扱いについて研修予定。<br/>           マイナンバー取り扱いについてマニュアルの確認、職員伝達を行う。</p>  |

# 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(総合相談支援業務)

|   |  |
|---|--|
| 6 | 個別ケースへの適切な対応   |
|   | <p>(1) 現状と課題</p> <p>(現状)<br/>         個々の高齢者に対して包括的に支援を行う際には、その支援に対する責任体制を明確にするため、専門的・継続的な関与または緊急の対応の必要性を判断し主担当を決めて支援を行なっている。また、個別ケースに関する課題に対し、3職種が協働して相談・訪問を行うなど、専門性を活かした支援を行うことが求められている。個別ケースへの対応では継続的支援の必要性を踏まえ、支援方針を明確にするため、適宜個別ケース会議を開催している。</p> <p>(課題)<br/>         日々状況が変化する個別ケースを的確に対応するためには、常に最新の情報を共有することが必要であり、支援の進捗が共有されることが重要である。<br/>         また主担当を決めることによる弊害を予防するため、記録の活用やさらなる情報共有のため体制づくりが必要である。</p> |
|   | <p>(2) 取組み事項</p> <p>ア 支援方針の決定とチームアプローチの実施<br/>         個別ケースごとの主担当を明確化し、継続的な関与ができるようチームアプローチを実践するとともに、適切な記録により進捗状況がいつでも確認できる体制を構築する。また、朝・夕礼後のミーティングの際有効で確実な申し送りを実践する。</p> <p>イ ケース対応に向けた取組み<br/>         個別ケース対応については、相談受付票を活用して、相談内容の正確な把握を行う。また、必要に応じて関係者間でのミーティングを行い、検討内容について情報共有を図る。</p>   |
|   | <p>(3) スケジュール</p> <p>ア 支援方針の決定とチームアプローチの実施<br/>         適宜 主担当はケースに関わる各担当者を決定し、チームアプローチを実践する。</p> <p>イ ケース対応に向けた取組み<br/>         毎日 朝・夕礼後の所内ミーティングを実施し、情報共有を図る。<br/>         適宜 相談受付票を継続使用し、相談内容の正確に把握する。</p>  |

# 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(総合相談支援業務)

|  |
|--|
| 7 相談内容および関係資料の適切な記録・保管   |
| (1) 現状と課題  |
| <p>(現状)<br/>         個々の高齢者に対し包括的に支援を行う際には、主担当を決め継続して支援をする体制を構築することが必要である。しかし、また、個別対応による弊害もあり、主担当不在の場合に必要な情報が得られない状況が発生する。そのため、センター職員が対応の進捗状況等の必要な情報を確認できるよう、常に情報の共有を図っている。また、地域包括システムを活用して相談記録の管理を図るとともに、システム入力前においても情報共有が行なえるよう、独自のセンター内ルールを用い、対応状況などの必要な情報を職員間で共有している。</p> <p>(課題)<br/>         相談を受けた場合、翌日までに地域包括システムの相談記録の入力を行うことが望ましいが、入力できなかった場合の情報共有について検討する必要がある。また、個人情報を含む具体的な相談内容等の記録資料については、資料作成後の取扱いや保管方法などのルールを定めるなど、記録資料の適切な保管が求められている。</p> |
| (2) 取組み事項  |
| <p>ア 相談記録の管理<br/>         相談受付票を活用し、相談内容をシステムに入力するまでの間、職員間で情報共有ができる体制をつくる。あわせて、相談受付票の活用方法等について、半期に1度見直しを行い、マニュアルの改訂も実施する。</p> <p>イ 紙媒体等記録資料の適切な保管<br/>         相談受付票等の記録資料については、指定された場所に保管するとともに、業務終了後は、施錠可能なキャビネットにて適切に管理する。</p>  |
| (3) スケジュール   |
| <p>ア 相談記録の管理<br/>         4月 相談受付票マニュアルの活用について所内会議にて再度周知。<br/>         4月1日より活用実施<br/>         活用方法等について問題が生じた場合は適宜改正をすることとする。</p> <p>イ 紙媒体等記録資料の適切な保管<br/>         常時 施錠可能なキャビネットで保管する。</p>   |

# 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(総合相談支援業務)

## 8 苦情対応への適切な取組

### (1) 現状と課題

(現状)

地域包括支援センターは、事業運営に関する苦情を真摯に受け止めその解決、再発防止に向けた取組を行う必要がある。受付窓口の設置、苦情担当者の配置、事実確認の調査実施、改善措置、その他必要な措置を講ずることが求められている。また、相談窓口として高齢者・ご家族・関係者からも苦情の申し出を受けた場合には、練馬区の関係機関に報告をするとともに、迅速に連携し問題解決に向けた対応を行う必要がある。昨年度、介護保険サービスに関わる苦情は10件あり、毎月の定期報告として報告している。

(課題)

苦情申立てに対しては、その内容についてセンター職員間で内容を共有するとともに、苦情の内容に対し満足な解決が図れない場合は、苦情解決機関の窓口を案内し解決が図れるように支援する必要がある。

センターに対して寄せられた苦情に対する対応は、苦情解決における「責任主体」を明確にし、法人規定にある苦情に対する規定にて報告を行うと共に、区への報告等を速やかに行う必要がある。

職員間で苦情の原因や対応の問題点について共有し、再発防止に向けた取組を検討するとともに、苦情対応やコンプライアンスに関する研修の実施や「ヒヤリハット」事例を通じて、苦情対応について再検証を行うことも必要である。

### (2) 取組み事項

ア 規定に沿った適切な対応

法人規定に沿った石神井地域包括支援センター内の苦情対応マニュアルを活用し、苦情対応を適切に行う。

イ 苦情再発防止への取組み

苦情対応に関する所内研修を定期的実施し、所内のみならず法人内の苦情状況報告やヒヤリハット事例等を活用して、苦情対応についての再検証を行い再発防止を図る。また、区が開催する介護保険業務連絡会や4センター連絡会にて、苦情に関する情報共有を行う。

### (3) スケジュール

ア 規定に沿った適切な対応

4月 所内会議にて法人苦情マニュアルを再確認する。

イ 苦情再発防止への取組み

4月 苦情について報告・情報共有・再発防止に向けた研修(事例検討)を行う。

所内会議にて、法人内事例(ヒヤリハットを含む)の共有を行う。

毎日 毎日の所内ミーティング(会議・終了時)において苦情内容等に関する情報共有を行う。

毎月 毎月の所内会議で「介護保険事業連絡会・4センター連絡会」の情報を共有。

# 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(包括的・継続的ケアマネジメント支援事業、介護予防ケアマネジメント業務)

## 9 介護支援専門員のネットワーク構築の支援

### (1) 現状と課題

(現状)

石神井圏域の介護支援専門員のネットワーク構築を支援することや資質の向上を目的として、昨年度、主任介護支援専門員の連絡会を立ち上げた。初年度は7支所の主任介護支援専門員を中心に、地域の主任介護支援専門員が事例検討会でファシリテーターを担えるよう勉強会を行い、2年目の昨年度はメンバー27名で3グループに編成し、年間として毎月の連絡会の企画運営を担当した。その中で圏域の介護支援専門員を対象に研修を3回行った。一方、主任介護支援専門員更新研修も始まり、練馬区主任介護支援専門員協議会も発足し、既存のケアマネジャー連絡会石神井班と自主グループ「知り合う会」にて独自の研修会を年2～3回開催している。

(課題)

地域包括ケアシステムの推進に向け、要となるケアマネジメントの質の向上や、その基盤としての地域づくりのために、主任介護支援専門員が中心となり、地域の介護支援専門員への働きかけが必要である。

また、練馬区主任介護支援専門員協議会の活動を支援するとともに、石神井地域主任介護支援専門員連絡会についても活動の充実が必要である。

### (2) 取組み事項

#### ア 地域の介護支援専門員のネットワーク構築支援

石神井地域主任介護支援専門員の活動支援として、連絡会の開催と内容の充実を図るため、定例会等を活用して、研修の企画など活動の年間計画立案に向けた支援を行う。また、研修計画の進捗確認や他組織の活動に関する情報提供を行うとともに、定例会の活動状況について地域の介護支援専門員に周知するなど、情報の共有を行う。

#### イ ケアマネジメントの質を向上への取り組み

練馬区主任介護支援専門員協議会の活動に沿って、質の向上ガイドライン研修等の介護支援専門員を対象とした各種研修の企画・運営を支援する。

### (3) スケジュール

#### ア 地域の介護支援専門員のネットワーク構築支援

4月 年間計画立案の支援を行う。  
5月～ 毎月定例会を開催。研修の進捗状況や多組織の情報等について確認  
3月 研修内容やアンケート結果を基に、年間の振り返りを行う。

#### イ ケアマネジメントの質を向上への取り組み

4月～ 各種研修の企画・運営を支援  
スーパービジョン研修、地域同行型研修におけるマッチングの実施  
ファシリテーター研修、質の向上ガイドライン研修の開催  
地域カンファレンスの開催

# 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(包括的・継続的ケアマネジメント支援事業、介護予防ケアマネジメント業務)

|   |
|---|
| 10 圏域の介護支援専門員に対する適切な支援  |
| <p>(1) 現状と課題</p> <p>(現状)<br/>         多様な生活課題を抱える高齢者等が、地域でその人らしい生活を送るためには、生活課題に応じた社会資源を適切に活用できるように、「包括的・継続的な支援」を行うことが必要である。この地域包括ケアシステムを推進するために、介護支援専門員が中心となって、適切な介護予防ケアマネジメントを実践できるよう支援を行ってきた。<br/>         現在、実施されている介護予防・日常生活支援総合事業に伴い、自立支援に資するケアプランが今まで以上に重要視されている。この点において、昨年度はまず、支所職員との給付検討会議を行い、共通認識をもてるようにした。また、給付における相談の窓口として専任者をおき、給付管理については圏域の介護支援専門員(140余名)を対象にした説明会を開催した。また、主任介護支援専門員の配置を3名に増員し、担当エリアの明確化を図った。圏域内の困難事例の対応において、主治医、地域の関係機関の連携や相互の協働等が重要であり、3職種がケースごとに適切な助言指導を行うよう努めている。</p> <p>(課題)<br/>         地域の介護支援専門員から日常生活支援や困難事例などの相談を受け付けた際に、適切な助言が行なえる体制を所内で構築をする必要がある。<br/>         また、平成30年度の包括見直しによるセンターの本所化に向けて、地域の介護支援専門員に対し適切なケアマネジメントが行なえるよう支援も必要である。</p> |
| <p>(2) 取組み事項</p> <p>ア ケアマネジメント力の向上への取り組み<br/>         支援困難事例等に関する相談窓口として、介護支援専門員とセンターの専門職や関係機関の連携のもと、具体的な支援方針について検討を行う。また必要に応じて、介護支援専門員に同行して利用者宅への訪問を行い、サービス担当者会議に同席するなどの支援を行う。</p> <p>イ 練馬区主任介護支援専門員協議会運営<br/>         練馬区主任介護支援専門員協議会の世話人を担い、今年度計画されている各種研修の運営を支援する。</p> <p>ウ 介護予防ケアマネジメントの向上<br/>         介護予防ケアマネジメントの支援として、総合事業担当者会議を年6回開催し、介護予防ケアマネジメントの質の向上を図る。また、介護予防支援を委託している居宅介護支援事業所に対して、介護予防ケアマネジメントのケアプラン内容を確認し、適切なアセスメントやサービス提供が行われているかを確認する。</p>   |
| <p>(3) スケジュール</p> <p>ア ケアマネジメント力の向上への取り組み<br/>         適宜 事例ごとに支援方針を検討。同行訪問やサービス担当者会議開催を支援。</p> <p>イ 練馬区主任介護支援専門員協議会運営<br/>         4月～ 各種研修の企画・運営を支援</p> <p>ウ 介護予防ケアマネジメントの向上<br/>         年6回 総合事業担当者会議を開催<br/>         適宜 居宅介護支援事業所の介護予防ケアプランの内容を確認する。</p>   |

# 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(権利擁護業務)

|   |
|---|
| 11 成年後見制度活用に向けた取組   |
| <p>(1) 現状と課題</p> <p>(現状)<br/>           成年後見制度の活用については、多角的な支援から高齢者の判断能力や生活状況を把握し、制度利用についての判断をする必要がある。成年後見制度の利用が必要と思われる高齢者やその親族に対して、成年後見制度の説明を行い、申立ての必要性を検討するとともに、関係機関の紹介を行なっている。<br/>           成年後見制度利用が必要とされており、親族がいない場合または親族がいても申立てに協力する意思がない場合は、総合福祉事務所高齢者支援係に当該高齢者の状況を報告し親族調査および区長申立て等について相談するなど連携を行っている。<br/>           平成28年度は、社会福祉士会において各圏域支所においても成年後見手続きができるよう定期的に勉強会を行なってきた。手続きの未経験であった社会福祉士には本所がバックアップし、7支所すべてで申立てにを行うことができた。</p> <p>(課題)<br/>           独居高齢者や高齢者世帯で親類のいない方などの支援が増えている。社会福祉士の業務負担が増加し、対応に支障がでる状況となってきた。今後も成年後見制度申立て件数が増えることを鑑み、圏域支所においても申立て手続きができる体制を構築する必要がある。</p> |
| <p>(2) 取組み事項</p> <p>ア 関係機関との連携<br/>           圏域支所の社会福祉士の連絡会を定期的に開催し、成年後見制度の活用について、事例の検討や情報の共有を図り、各支所の対応力を強化を図る。そのため、区高齢者支援係や社会福祉協議会とのさらなる連携を図っていく。</p> <p>イ 成年後見制度の普及啓発<br/>           成年後見制度の普及啓発を図るため、地域ケア会議等を活用し、地域住民や介護サービス事業者等関係者への周知を図る。</p>   |
| <p>(3) スケジュール</p> <p>ア 関係機関との連携<br/>           4月～ 社会福祉士や区高齢者支援係と連携し、対応力の強化を図る。</p> <p>イ 成年後見制度の普及啓発<br/>           適宜 地域ケア会議等を活用し、成年後見制度の周知を実施する。</p>  |

# 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(権利擁護業務)

|    |   |
|----|---|
| 12 | 高齡者虐待防止に向けた適切な取組  |
|    | <p>(1) 現状と課題</p> <p>(現状)<br/>         高齡者虐待は、都市化や少子高齡化などの社会情勢の変化に伴い増加傾向にある。練馬区では「高齡者虐待防止高齡者の擁護者に対する支援に関する法律」、「練馬区高齡者虐待の防止、高齡者の擁護者に対する支援に関する要綱」および練馬区擁護者による高齡者虐待マニュアル等に基づき、48時間以内に当該高齡者を訪問して状況を確認するなど、高齡者支援係と連携を図り組織的対応の充実を図っている。</p> <p>(課題)<br/>         虐待通報が入った場合の対応について、所内全員に周知をし情報収集にあたるなど、全職員が初期対応を行なえる必要がある。また、高齡者虐待の背景が社会情勢の変化に伴い複雑になってきているなか、虐待認定されたケースについては、継続してモニタリングを行うことが必要である。さらに、虐待ケースの早期発見に向けて、地域包括支援センターと介護サービス事業者、地域住民が緊密な連携のもと対応する必要がある。</p> |
|    | <p>(2) 取組み事項</p> <p>ア 虐待初期対応とケース検討会議<br/>         圏域支所と本所の協働により、48時間以内に当該高齡者の状況等について事実確認を行うとともに、区高齡者支援係と連携のもと、ケース検討会議において支援方針等を検討する。</p> <p>イ 虐待モニタリングの実施<br/>         高齡支援係より配布されるモニタリング実施対象者のモニタリング表をもとに、モニタリングを実施するとともに、必要に応じて、圏域支所と連携を図り、該当ケースの見守りを継続していく。</p> <p>ウ 高齡者虐待防止の対応力向上および普及啓発<br/>         地域住民や介護支援専門員などに対し、高齡者虐待防止に向けた啓発活動を実施する。</p>   |
|    | <p>(3) スケジュール</p> <p>ア 虐待初期対応とケース検討会議<br/>         適宜 高齡支援係、関係支所と連携により初期対応やコア会議への参加を行う。</p> <p>イ 虐待モニタリングの実施<br/>         毎月 支所との協働によりモニタリングを実施する。</p> <p>ウ 高齡者虐待防止の対応力向上および普及啓発<br/>         年2回 地域住民や介護支援専門員等に対し啓発活動を行う。</p>  |

# 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(権利擁護業務)

|    |   |
|----|---|
| 13 | 消費者被害防止に向けた適切な取組  |
|    | <p>(1) 現状と課題</p> <p>(現状)<br/>平成27年度の石神井地域における消費者被害は練馬区内において被害額が一番高く、石神井警察署とも連携をはかり消費者被害防止および振り込み詐欺等の被害を防止に向けた取り組みを行ってきた。また消費者被害にあわれた高齢者が精神的にも被害を受け、家族関係にも影響を及ぼす結果となっている事例もあった。<br/>地域包括支援センターでは、権利侵害を受けている、または受ける可能性が高いと考えられる高齢者が地域で安心して尊厳ある生活を行うことができるよう、権利侵害の予防や対応を行うことが求められている。</p> <p>(課題)<br/>高齢者の消費者被害の救済・未然防止のための取り組みについては、関係機関(警察・消費者センター等)とのさらなる連携が必要である。<br/>また、消費者被害防止を目的として、消費生活センターをはじめ関係機関と定期的な情報交換や情報の共有を継続して行うことが重要である。</p> |
|    | <p>(2) 取組み事項</p> <p>ア 関係機関との連携<br/>消費生活センターや警察署との連携を図り、高齢者の消費者被害や詐欺被害の防止を図る。</p> <p>イ 定期的な連絡会議への参加<br/>消費生活センター主催の「悪質商法高齢者被害防止ネットワーク連絡会議」に参加し、消費者被害に関する情報共有を図る。</p> <p>ウ 関係機関への情報提供<br/>消費者被害防止を目的として、消費生活センターへ情報提供シートによる情報提供を行うとともに、地域ケア会議等を活用して関係機関(支所、ケアマネ、訪問介護事業所、民生児童委員など)への情報提供を適宜行う。</p>   |
|    | <p>(3) スケジュール</p> <p>ア 関係機関との連携<br/>適宜 消費生活センターや警察署との連携を図る。</p> <p>イ 定期的な連絡会議への参加<br/>年2回 悪質商法高齢者被害防止ネットワーク連絡会議に参加する。</p> <p>ウ 関係機関への情報提供<br/>適宜 情報提供シートを活用し、関係機関へ被害情報を報告する。<br/>適宜 地域ケア会議等を活用し、関係機関への情報提供を行う。</p>  |

# 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(在宅医療・介護連携の推進)

|   |
|---|
| 14 圏域における医療機関・介護サービス資源の把握   |
| (1) 現状と課題   |
| <p>(現状)<br/>平成28年4月現在の石神井圏域の人口は207,728人で、高齢者人口45,349人、高齢化率は21.85%であった。石神井地域の高齢化率は、練馬区の平均高齢化率(21.61%)と大きな差はないが、人口が4圏域で一番多く、今後も高齢者人口は増加することが見込まれている。センターでは、地域包括ケアシステムの構築を進めるため、地域の医療・介護関係者の連携に必要な情報を提供することにより、医療・介護の関係者が紹介先や協力依頼先を適切に選択、調整できるように整えるとともに、把握した情報を活用できるよう、情報提供を月1回開催の石神井保健師会で行なっている。支所および関係機関との情報共有を行なっている。</p> <p>(課題)<br/>地域の医療・介護関係者の連携に必要な情報提供を適切に行うために、圏域7ヶ所の支所医療職と医療・介護関係者が連携し、依頼先を適切に選択、調整できるよう、支所および関係機関とのさらなる情報共有が必要である。あわせて、センター職員と関係機関の担当者とは、顔の見える関係のづくりを進めていくことも重要である。</p> |
| (2) 取組み事項   |
| <p>ア 社会資源情報の収集および整理<br/>社会資源情報について情報を収集するとともに、石神井地域の保健師会や関係者会議等で、在宅医療の現状把握や情報提供を行いながら、関係者間の情報共有を図る。</p> <p>イ 社会資源リスト・マップ等の作成および管理<br/>石神井版の医療情報資料を作成し、圏域の社会資源情報の充実を図る。また、新たな情報を得た場合には、定期的に改訂を行い、情報を更新する。</p>  |
| (3) スケジュール  |
| <p>ア 社会資源情報の収集および整理<br/>適宜 社会資源情報の収集を行い、関係者会議等で情報を共有する。</p> <p>イ 社会資源リスト・マップ等の作成および管理<br/>年2回 石神井版の医療情報について改定を行う。</p>   |

# 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(在宅医療・介護連携の推進)

|  |
|--|
| 15 在宅医療・介護連携システムの構築  |
| (1) 現状と課題  |
| <p>(現状)<br/>         高齢者が自宅で安心して在宅療養生活を送るため、医療と介護の連携により、専門のスタッフが情報を十分に共有しながら、チームとして高齢者や家族への支援を行っている。地域包括支援センターでは、医師をはじめ各関係者と連携のもと、「医療と介護の相談窓口」の設置や「医療・介護連携推進員」の配置を行い、在宅療養生活の支援に体制の構築に取り組んでいる。</p> <p>また、各支所が行なう地域ケア個別ケア会議において、医療・介護関係者が個別ケースを通して具体的な話し合いができるような環境づくりを行っている。</p> <p>(課題)<br/>         医療と介護の関係者が一目でわかる「医療と介護連携シート」が発行し、個別ケア会議等で説明を行ってきたが、さらなる活用促進が課題である。また、地域住民や関係機関に対し、医療と介護の連携に関する周知を継続的に行い、「医療と介護の連携シート」の活用や在宅療養に必要な情報提供の充実も必要である。</p> |
| (2) 取組み事項  |
| <p>ア 区民への周知<br/>         「医療と介護の相談窓口」や「医療・介護連携シート」の目的や活用方法について、区民からの窓口・電話相談時等に情報提供を行うとともに、個別ケース対応や関係者会議等を通じて、地域への普及啓発および利用促進を図っていく。</p> <p>イ 関係機関とのネットワーク強化<br/>         地域ケア圏域会議開催や各支所の個別会議等を通じて、関係者との顔の見える関係づくりを進め、ネットワークの強化を図る。</p>   |
| (3) スケジュール   |
| <p>ア 区民への周知<br/>         適宜 「医療と介護の相談窓口」や「医療・介護連携シート」の周知を行う。</p> <p>イ 関係機関とのネットワーク強化<br/>         適宜 地域ケア圏域会議や地域ケア個別会議を通じて連携を強化する。</p>   |

# 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(認知症施策の推進)

|   |
|---|
| 16 認知症施策の推進   |
| <p>(1) 現状と課題</p> <p>(現状)<br/>         認知症の人が住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるようにするため、認知症の容態変化に応じ、必要な医療・介護および生活支援等のサービスの連携により、認知症の方々を支えるためのネットワーク構築に取り組んでいる。<br/>         地域包括支援センターでは、「認知症ガイドブック」の配布や、もの忘れ相談の実施により、医療機関受診のきっかけや介護保険・福祉制度利用に繋げるなど、必要な支援を行っている。また、地域連携型認知症疾患医療センターとの連携により、認知症の早期発見・早期診断・早期対応を図るため、必要な受診に繋げる取り組みを進めている。<br/>         認知症の方本人やご家族等からの相談を受け、適切な対応に向けての支援を行うと共に、必要な支援に繋げるため、関係機関と連携を図り継続的な支援に繋げている。</p> <p>(課題)<br/>         認知症の早期診断・早期対応を軸に、「本人主体」を基本とした、認知症支援体制を築き、さらなる効果的な連携と認知症ケアの向上を図ることが必要である。あわせて、循環型の医療・介護サービスの提供体制実現に向け、認知症についての普及啓発や、認知症の方にやさしい地域づくりを進めることも重要である。</p> |
| <p>(2) 取組み事項</p> <p>ア 認知症(もの忘れ)相談の実施<br/>         専門医による「認知症(もの忘れ)相談事業」を実施し、相談後は適切な医療機関・福祉制度へ繋げるよう調整を行う。また、必要に応じて、認知症初期集中支援チームによる訪問相談も行い、早期発見・早期対応を図る。</p> <p>イ 認知症に関する関係機関のネットワーク支援<br/>         かかりつけ医や専門医との受診等に関する調整を図るとともに、保健師会等開催時に、各支所医療職と認知症支援に関する情報提供や情報共有を行う。</p> <p>ウ 区民への啓発<br/>         石神井地域の住民・事業者等に向け「認知症サポーター養成講座」を行い、認知症の方の住みやすい環境づくりを支援する。また、認知症サポーターフォローアップ研修実施に向けた情報収集を行う。</p>  |
| <p>(3) スケジュール</p> <p>ア 認知症(もの忘れ)相談の実施<br/>         年9回 認知症(もの忘れ)相談を実施する。</p> <p>イ 認知症に関する関係機関のネットワーク支援<br/>         適宜 かかりつけ医や専門医との調整を行う。<br/>         毎月 保健師会、各連絡会等を通じて、圏域の医療職との連携を図る。</p> <p>ウ 区民への啓発<br/>         年10回 認知症サポーター養成講座を開催する。</p>  |

# 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(地域ケア会議の推進)

|  |
|--|
| 17 地域ケア個別会議開催の適切な支援  |
| (1) 現状と課題  |
| <p>(現状)<br/>         地域ケア個別会議は、地域の関係者のネットワーク構築を図るとともに、地域課題の解決に向け具体的な検討を行う場として、圏域の支所において開催されている。また、困難事例等の個別ケース検討や関係者間の顔の見える関係づくりとともに、地域課題の解決に向けた検討を行なっている。開催にあたっては、センター本所の主任介護支援専門員を中心に、各支所が開催する個別会議のテーマに基づいた検討内容等について助言を行うとともに、個別会議への参加により支援方針等への助言を行うなど、地域ケア個別会議の開催支援を行なっている。</p> <p>(課題)<br/>         高齢者だけでなく、地域の関係者にも地域づくりへの関心を持ってもらい、地域の中で共に助け合えるコミュニティ及び見守りの体制をつくる必要がある。そのため、事例に応じ適確な参加者の選出を行うとともに、会議の進行や検討の方向性等についても十分に検討するなど、運営を支援する必要がある。</p> |
| (2) 取組み事項  |
| <p>ア 地域ケア個別会議の開催支援<br/>         各支所が開催する会議に係る準備会や会議等に本所職員が参加し、会議の内容や参加者の選出、対応方針等について検討支援を行う。また、医療関係従事者へ会議への参加を呼びかけ、医療と介護の連携を図る。</p> <p>イ 地域課題解決に向けた取組みへの支援<br/>         会議の結果について振り返りを行い、抽出された地域課題に対し、解決に向けどのような取組みが必要か検討する。</p>   |
| (3) スケジュール   |
| <p>ア 地域ケア個別会議の開催支援<br/>         通年 7支所毎に年2回の会議開催に合わせて支援を行う。</p> <p>イ 地域課題解決に向けた取組みへの支援<br/>         通年 7支所毎に年2回の会議開催に合わせて、会議の振り返りを行う。</p>  |

# 平成29年度 石神井地域包括支援センター事業計画

(地域ケア会議の推進)

|  |
|--|
| 18 効果的な地域ケア圏域会議の開催   |
| <p>(1) 現状と課題</p> <p>(現状)<br/>平成28年度石神井高齢者相談センターでは、地域ケア圏域会議について、1回目を10月に、2回目を3月に開催した。一昨年の「集合住宅における見守りのあるコミュニティを目指して」の検討結果を引き継ぎ、1回目の開催では防災訓練に出向き、現状を確認した結果、防災訓練が行われていない地域が多数あることがわかった。2回目の圏域会議では、防災をきっかけとして地域に関心を持っていただくため、集合住宅における防災の話をしていただくとともに、東日本大震災の映像を通じて実際に大地震が起こりうることについて考えていただいた。その後、グループワークにより、地域に防災活動を広めるためには、どのようにして行うかを検討した。</p> <p>(課題)<br/>地域住民をはじめ介護サービス事業者など多くの方に地域に関心を持ってもらい、地域の中で共に助け合えるコミュニティづくりや見守りの体制づくりが重要である。そのためには、地域ケア圏域会議に地域の様々な関係機関が参画し、協力して、地域づくりに向けた有効な会議体にする必要がある。</p> |
| <p>(2) 取組み事項</p> <p>ア 個別会議における課題の集約<br/>各支所の地域ケア個別会議にて抽出された地域課題について集約を行い、地域課題の把握を行うとともに、地域ケア圏域会議で取り扱うテーマや内容について検討を行う。</p> <p>イ 圏域会議の開催および会議の形態の検討<br/>平成29年1月(第2回)各支所が行なった会議を集約し地域ケア圏域会議準備等を行なう。</p> <p>ウ 地域ケア推進会議への提言<br/>圏域会議での検討結果をもとに、区への提言内容について検討し、地域ケア推進会への提言を行う。</p>   |
| <p>(3) スケジュール</p> <p>ア 個別会議における課題の集約<br/>6月 地域課題を集約し、地域ケア圏域会議議題について検討する。<br/>11月 地域課題を集約し、地域ケア圏域会議議題について検討する。</p> <p>イ 圏域会議の開催および会議の形態の検討<br/>7月 地域ケア圏域会議開催(第1回)<br/>12月 地域ケア圏域会議開催(第2回)</p> <p>ウ 地域ケア推進会議への提言<br/>7月 地域ケア推進会議への提言内容を検討する。<br/>12月 地域ケア推進会議への提言内容を検討する。</p>  |