

# 大泉高齢者相談センター 平成27年度 事業計画書

## 【1】目的

高齢者が可能な限り、住み慣れた地域でその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、医療、介護、介護予防、住まいおよび自立した日常生活の支援が包括的に確保される地域包括ケアシステムの確立を目的とし、地域包括ケアシステム確立のための中核機関として、日常生活圏域ごとのニーズを的確に把握し、地域において包括的支援事業を実施する役割を担い、指定介護予防支援事業者として介護予防支援事業を行うとともに、高齢者虐待対応協力者として高齢者虐待防止や高齢者の安全保護のための施策への協力および高齢者、養護者に対して相談・指導・助言を行います。

## 【2】事業概要

### I 受託する地域包括支援センター

- ・大泉高齢者相談センター（地域包括支援センター）

### II 設置場所及び管轄地域

#### （1）所在地

練馬区東大泉1-29-1 ゆめりあ1 4階  
（大泉総合福祉事務所内）

#### （2）管轄地域

大泉学園町、大泉町、西大泉、西大泉町、東大泉、南大泉

### III 業務時間及び休業日

（1）業務時間 毎週月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時15分まで

（2）休業日 日曜日・祝日 年末年始（12月29日～1月3日）

（3）休日、夜間の利用時間外においても、安否確認や虐待通報等、特に緊急を要する場合に備えて電話等により連絡が可能な体制を取る。また、その内容に応じ、現場確認等を行うほか、練馬区および関係機関への連絡等の対応を適切かつ迅速に行う。

#### IV 職員配置

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| (1) センター長      | 1名               |
| (2) 保健師または看護師  | 1名               |
| (3) 社会福祉士      | 1名               |
| (4) 主任介護支援専門員  | 2名               |
| (5) 医療・介護連携推進員 | 2名（認知症地域支援推進員兼務） |
| (6) 認知症地域支援推進員 | 2名（医療・介護連携推進員兼務） |
| (7) 介護支援専門員    | 3名               |
| (8) 相談員        | 1名（社会福祉士資格者）     |

#### V 事業内容

##### (1) 総合相談支援事業

###### ① 総合相談

###### ア 初期段階での総合相談

利用対象者本人、家族、近隣の住民、地域のネットワーク等を通じた様々な相談を受けて、的確な状況把握を行い、専門的または緊急の対応が必要かどうか判断する。その際、適切な情報提供を行うことによって相談者自身により問題解決が可能と判断した場合には、相談内容に即したサービスや制度に関する情報提供、関係機関の紹介等を行う。

###### イ 継続的・専門的な相談支援

初期段階の相談対応で専門的・継続的な関与又は緊急の対応が必要と判断した場合には、当事者への訪問や関係者からの情報収集を行い、当事者に関する課題を明確にし、個別の支援計画を策定する。保健・福祉・医療サービスをはじめとする適切なサービスにつなぐとともに、当事者や当該関係機関から定期的に情報収集を行い、期待された効果の有無を確認する。

###### ② 実態把握

総合相談業務を適切に行うために、各地域の支所と協力し、様々な地域の協力機関や各種団体などの社会資源との連携を築くと共に、高齢者への戸別訪問、家族や近隣住民からの情報収集により、担当圏域の高齢者の状況や地域資源及び地域課題等の把握を行う。

###### ③ 申請受付

練馬区の保健福祉サービスやその他の相談に応じ、各種申請を受け付け、滞りなくサービス利用に繋げると共に、必要な場合は継続的な総合相談に繋げていく。

- ④ 利用者台帳の整備  
平成 27 年度より、新たに始まった介護予防・生活支援サービス及び介護予防サービス（介護保険サービス）等の円滑な運用が出来るよう、介護予防・生活支援サービス及び介護予防サービス等の利用者等の台帳（名簿）整備を行う。
- ⑤ 普及啓発  
各種の保健福祉サービス・介護予防生活支援サービス・介護保険サービス等の利用方法等に関する情報の提供及びその積極的な利用についての情報提供を地域ケア圏域会議や支所の開催する地域ケア個別会議（ミニ地域ケア会議含む）、各種の職能団体や民生委員やボランティア団体等へ行う。
- ⑥ 地域におけるネットワークの構築  
支援を必要とする高齢者を早期に発見し、適切な支援、継続的な見守りを行い、高齢者に関する問題発生をできるだけ未然に防ぐことができるよう、担当圏域における様々な社会資源、関係機関とのネットワークを構築する。民生委員や保健相談所、社会福祉協議会等とも、地域ケア会議や業務を通じ情報交換を行い、連携を図る。

## （2）権利擁護事業

- ① 虐待防止のための情報提供  
高齢者に対する虐待の防止のため、総合相談窓口及び居宅等への訪問を行い、相談、指導および助言を行う。また圏域内支所と協力し地域ケア会議や大泉ほっと・ケアマネット、地域事業者の研修等を利用し虐待防止を目的とした情報提供や啓発活動を行うと共に、高齢者相談センターが高齢者虐待に関する通報および届出等の窓口であることを明示し周知していただけるよう活動を行う。
- ② 高齢者虐待に対する対応  
高齢者虐待に関する通報、届出および発見があったときは直ちに高齢者支援係に報告を行う。担当地域の支所と協力し、事実の確認および被保険者の安全の確認を行い、その結果を高齢者虐待ケース検討会（コア会議）で報告を行う。  
また高齢者虐待ケース検討会の結果、高齢者虐待の事実が認められた時は、被保険者または養護者に対して相談、指導および助言を行うと共に、被保険者を老人福祉施設等へ入所させる措

置が必要と考えられる場合は、高齢者支援係に措置入所の実施を求める。

③ 成年後見制度の活用

総合相談窓口において、成年後見制度の利用に関する相談を受け付け、制度の説明、関係機関の紹介や申立てを支援するために、関係機関に関する情報収集を行うと共に関係機関との連携のための関係作りを行う。また、申立人が不在である等、練馬区長による成年後見等申立ての必要がある場合、高齢者支援係に練馬区長による成年後見申立てを求めると共に、適切な対応が実施出来るよう、担当地域の支所や民生委員・介護支援専門員・サービス提供事業者等と連携し、日常生活の安全を確保する。

④ 困難事例への対応

要援護高齢者やその家族に重層的に問題が存在している場合や、要援護高齢者自身が支援を拒否している場合等の困難事例を発見した場合には、高齢者相談センターの多職種で対応を行うと共に、担当地域の支所や民生委員・介護支援専門員・サービス提供事業者等とも対応を検討し実施していく。

⑤ 消費者被害の防止（消費者被害を防ぐための情報提供）

高齢者等は、訪問販売によるリフォーム業者などによる消費者被害に遭う危険性が多いため、このような被害を圏域全体として未然に防ぐことが必要となる。そのため圏域で発生した消費者被害の情報は高齢者支援係に報告し、システム等を通じ圏域支所及び他地域の本所に情報提供を行う。また、練馬区消費生活センターと情報交換を行い、消費者被害の防止を目的のために、地域ケア会議や地域で行われている職種別の会合等でも情報提供を行い、日常的な活動の中で高齢者に関係する機会が多くある民生委員、介護支援専門員、介護サービス事業者等の職員などにも必要な情報提供が行えるよう取組を行う。高齢者が消費者トラブルに陥らないための情報を共有し、高齢者やその家族にその情報を伝えてもらうようなネットワーク作りを行っていく。

(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

① 日常的な個別支援

地域の介護支援専門員に対し、相談窓口としてサービス計画の作成に関する指導・助言、介護支援専門員との同行訪問、サー

ビス担当者会議等の開催の支援を行う。

- ② 支援困難事例への指導・助言  
地域の介護支援専門員が抱える支援困難事例について、関係者、関係機関との連携の下で、具体的に支援方針を検討し、指導・助言を行う。
- ③ 多職種連携体制の構築  
施設・在宅を通じた地域における包括的・継続的なケアを実施するために、医療機関を含めた関係機関との連携体制を構築し、地域の介護支援専門員と関係期間の連携を支援する。
- ④ 介護支援専門員のネットワーク支援  
地域の介護支援専門員の日常的な業務の円滑な実施と、地域における主任介護支援専門員および介護支援専門員の情報交換、資質向上等のために、圏域内支所と協力し、地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等を定期的に開催する。

【大泉ほっと・ケアマネット開催予定内容】

- 平成27年 4月：H27年度打ち合わせ  
5月：ケアマネ勉強会  
6月：事例検討  
7月：主任ケアマネ連絡会  
8月：懇親会・交流会  
9月：事例検討  
10月：ケアマネ勉強会  
11月：主任ケアマネ連絡会  
12月：訪問看護・合同研修
- 平成28年 1月：事例検討  
2月：主任ケアマネ連絡会  
3月：事例検討

(4) 地域ケア会議の開催

① 地域ケア会議の目的

医療介護等の多職種が協働して高齢者の個別課題の解決を図ると共に、介護支援専門員の自立支援に資するケアマネジメントの実践力を高める。個別ケースの課題分析等の積み重ねにより、地域に共通した課題を明確化し、共有された地域課題の解決に必要な社会資源の開発や地域作り、さらには政策形成に繋げることを目的として、地域ケア圏域会議を年2回開催する。また、今年度の地域ケア圏域会議では、支所の担当地域別でのグループ討議

を行う取組を実施してみたい。

② 参加予定者

高齢者支援課、高齢社会対策課、介護保険課（課長・関係職員）・福祉事務所、保健相談所（所長・関係職員）・支所職員・民生児童委員・医療関係者・福祉サービス事業者・居宅支援事業者・地域関係者・地域ケア個別会議に出席した地域関係者等

③ 開催予定時期、場所

第1回目：平成27年 4月28日（勤労福祉会館）

第2回目：平成27年10月頃（勤労福祉会館）

④ 会議内容

第1回目

- ・平成27年度大泉地域ケア会議の運営と開催について
- ・区各課からの情報提供・各課の紹介
- ・本所・支所職員の紹介
- ・各団体からの情報提供（地域づくりの情報など）
- ・その他情報提供

第2回目

- ・平成27年8月の法改正について
- ・第1回地域ケア圏域会議以降で情報提供が必要な事項
- ・地域ケア個別会議の報告
- ・その他情報提供・情報交換

※その他、地域の実情やニーズに応じ上記の他、臨時で開催を行う

⑤ 地域包括支援センター運営協議会への参加

センター長は、地域包括支援センターの適切、公正かつ中立な運営を確保するために設置されている地域包括支援センター運営協議会に参加する。

(5) 在宅医療・介護連携の推進事業

練馬区および練馬区医師会等と連携して、在宅医療・介護連携推進事業に取り組む。高齢者相談センターの総合相談の中で、特に医療依存度の高い高齢者の退院支援や在宅療養に関する相談体制を充実させ、その人に合った「医療・介護連携チーム」の編成を支援する事を目的とし、大泉高齢者相談センター内に必要な職員を配置し、在宅医療と介護の専門相談窓口を開設する。

① 地域の医療・介護の支援の把握

- ア 地域の医療機関、介護事業者等の所在地、連絡先、機能等を把握し、リスト、マップを作成し、活用する。(地域の関連機関や練馬区医師会・医療連携センターと連携する。)
  - イ 連携に有用な項目(在宅医療の取組状況、医師の相談対応が可能な日時等)を調査、医療機関情報検索システムで提供する。
  - ウ 把握した情報を支所及び関係者間で共有する。
- ② 在宅医療・介護連携の課題の抽出と対応策の検討
- 地域の医療、介護関係者等が参画する会議を開催して在宅医療、介護連携の現状を把握し、課題の抽出、対応策を検討する。
- ③ 切れ目のない在宅療養と介護の提供体制の構築推進
- ア 地域の医療、介護関係者の協力を得て、入退院を支援する。(主治医との連携、療養型病床の紹介等)
  - イ 地域包括支援センター支所の相談対応力の向上を支援する。
- ④ 医療・介護関係者の情報共有の支援
- ア 「お薬手帳」を活用した情報連携シート、地域連携パス等を活用し、医療、介護関係者間の情報共有を支援する。
  - イ 在宅での看取り、急変時の情報共有にも活用する。
- ⑤ 在宅医療・介護連携に関する相談支援
- ア その人に合った医療、介護連携チームの編成を支援。チームの編成に向け、地域のかかりつけ医とケアマネジャーを紹介する。
  - イ 認知症物忘れ相談や訪問相談を実施する。(認知症施策の推進を参照)
- ⑥ 医療・介護関係者の研修
- ア 地域の医療、介護関係者がグループワーク、多職種連携研修等を通じ、多職種連携の実際を習得できるようにする。
  - イ 事例検討会など、介護職を対象とした医療関連の研修会を開催する。
  - ウ 各種研修への参加等。
- ⑦ 地域住民への復旧啓発

- ア 地域住民を対象にしたシンポジウム等に参加する。
- イ チラシやパンフレット、区報、HP等を活用した、在宅医療、介護サービスに関する普及啓発を行う。

- ⑧ 在宅医療・介護連携に関する関係市区町村の連携  
同一の二次医療圏内にある市区町村や隣接する市区町村等が連携して、広域連携が必要な事項について検討する。
- ⑨ 医療機関、介護サービス事業者等を対象に在宅医療・介護連携に関する事例検討会や研修を年に2回程度計画的に開催する。

第1回目

- 開催時期：平成27年 7月
- 開催場所（予定）：勤労福祉会館
- 内容（予定）：事例検討会・多職種交流会
- 対象：在宅療養に関わる医療・介護等の関係者

第2回目

- 開催時期：平成28年 1月頃
- 開催場所（予定）：勤労福祉会館
- 内容（予定）：事例検討会・多職種交流会
- 対象：在宅療養に関わる医療・介護等の関係者

(6) 認知症施策の推進事業

① 目的

高齢者相談センターにおいて医師による認知症（もの忘れ）相談を行うとともに、認知症の疑いのある単身者や受診拒否者等に対し、専門医による訪問相談を実施することにより認知症の早期発見および適切な対応に向けての支援を行うことを目的とする。

② 事業内容（相談内容）

- ア 医療について（治療の可否、受診の仕方）
- イ 対応の仕方や関わりについて
- ウ 介護保険サービス等の支援について
- エ 関係機関の紹介について
- オ 関係者からの相談について（困難事例のアドバイス等）
- カ 区内認知症家族の会（13団体）との勉強会などを実施



③ 認知症初期集中支援チーム（訪問相談）の役割

複数の専門職が家族の訴え等により認知症が疑われる人や認知症の人およびその家族を訪問し、アセスメント、家族支援などの初期の支援を包括的、集中的に行い自立生活のサポートを行う。

④ 地域支援推進員の配置と役割

ア 認知症の人のご家族や地域からの情報により認知症が疑われる人の情報収集ならびに事前訪問によるアセスメント

イ 高齢者相談センターにおける相談および訪問相談の必要性の精査と調査

ウ 相談や訪問相談時の立会いならびに記録等

エ 訪問後、医療的見地からの医師の助言を受け、支援方針の作成

オ 認知症の人を医療機関や介護サービスにつなぐための関係機関との調整

カ 医療や介護サービスにつないだ後のモニタリング

⑤ 平成27年度の相談体制

ア 各センターの相談に専門医・サポート医等による複数体制を整えることで、認知症（もの忘れ）相談及び訪問相談を含めた区民ニーズへの対応を図る。

【27年度認知症（物忘れ）相談予定】

開催場所：大泉福祉事務所内 第一会議室

平成27年	4月26日	14:00~16:00	中島医師
	5月19日	14:30~16:30	寺本医師
	6月17日	14:00~16:00	中島医師
	8月20日	14:00~16:00	中島医師
	9月 1日	14:30~16:30	寺本医師
	10月15日	14:00~16:00	中島医師
	12月17日	14:00~16:00	中島医師
平成28年	1月 5日	14:30~16:30	寺本医師
	3月 1日	14:30~16:30	寺本医師

(7) 地域包括ネットワークの構築事業

包括的支援事業を効果的に実施するため、地域包括支援ネットワー

クを構築するために、地域ケア圏域会議の開催および地域ケア個別会議の開催の支援を行う。また、民生児童委員協議会ならびに、地域密着型サービス事業者が実施する運営推進会議および介護医療連携推進会議等、関係機関が実施する会議に参加する。

## (8) 介護予防支援事業

### ① 目的

平成 27 年度法改正と共に、高齢者相談センター本所が区直営から委託になった。そのため、様々な影響や混乱が出現する事が予測される。そのため被保険者の方が安心してサービス利用が出来るよう、練馬区及び各支所、居宅介護支援事業所・居宅サービス事業所と連携や調整を取り、影響や混乱を最低限に留めるための取組を行う。

### ② 実施内容

- ア 被保険者等からの指定介護予防支援および介護予防ケアマネジメントを受けることに係る届出の受付、または被保険者等の依頼に基づき届出書の作成代行を行う。
- イ 受理した届出書は地域包括支援センターシステムに氏名等を入力し、練馬区に送付する。
- ウ 介護予防・生活支援サービス計画を作成する。
- エ 居宅要支援被保険者に係る事業の一部を、指定居宅介護支援事業者に委託するときは、基準に基づき区長に届出を行い、受託した事業者が、被保険者の介護予防ケアマネジメントが行えるよう、指導・助言を行う。
- オ 大泉高齢者相談センターおよび圏域内支所ならびに事業の一部を委託した指定居宅介護支援事業者が作成した介護予防サービス計画及び、介護予防・生活支援サービス計画に基づき、被保険者に提供されたサービスについて、毎月末日までの利用実績を翌月 10 日までに地域包括支援センターシステムに入力し、練馬区に伝送を行う。
- カ 平成 26 年度中の月遅れ請求や返戻等のエラーの対応については、高齢者支援係及び練馬高齢者相談センター本所と連携を取りながら行う。

## (9) 圏域内地域包括支援センター支所との連携

① 目的

平成27年度法改正等の混乱や影響を最低限に留めることと、良質で安定したサービス提供が出来るよう、圏域内支所との連携強化を図る。

② 内容

- ア 圏域内支所が行う介護予防支援事業の実施に関する指導・助言・支援を行う。
- イ 援助内容や地域活動での相談など圏域内支所との連絡・調整を行う。また、本所・支所連絡会を月1回開催する。
- ウ 圏域内支所の活動に対する支援および指導・助言を行う。
- エ 圏域内支所の業務等に関する相談・苦情があった場合はそれを受け付け、当該支所と協力して、解決・改善・再発防止に向けた取り組みを行う。

(10) 会議への参加

① 目的

各地域包括支援センター間の情報交換や連携を図る場として、定期的に参加される連絡会に参加する。

② 参加する会議

- ア 練馬区が毎月開催する介護保険業務連絡会および四所地域包括支援センター連絡会議。
- イ 練馬区が毎月開催する保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員、医療・介護連携推進員兼認知症地域支援推進員の各職種連絡会。

(11) 特別養護老人ホーム入所申込者等に関する名簿管理業務

① 業務内容

- ア 練馬区が貸与する記録媒体によって、圏域内の特別養護老人ホームから毎月提供される入所申込者等に関する「待機者名簿」の情報を、特別養護老人ホーム入所待機者名簿管理システムに、必要事項を入力する。
- イ 練馬区が毎月特別養護老人ホームごとに更新する待機者名簿の情報について、特養待機者システムにより練馬区が貸与する記録媒体に出力し、該当する特別養護老人ホームへ持参し、

当該従事職員であることを確認のうえ、提供する。

ウ 入所待機者である本人等から、入所待機者の順番等に関する問い合わせがあったときは、特養待機者システムにより情報を確認し、窓口において介護保険被保険者証等により本人等であることの確認ができた場合に限り回答する。

## (12) 事故や苦情の対応

### ① 目的

圏域内で起きた介護事故や苦情の報告を受け対応を行うことで、圏域内の被保険者への影響を最小限に留め、併せて問題解決に向けての取組の援助を行うことで、圏域内でのサービス提供の質の確保に繋げる。また、事故や苦情の問題解決調整段階に於いて問題解決が難しいと判断した場合は関係機関の紹介や関与を調整する。

### ② 介護事故

介護事故の報告を受けた場合、高齢者支援係への事故報告書の提出を促す。必要な場合、高齢者支援係と連携し相談受付や連絡調整を行う。

### ③ 介護保険事業所（居宅支援事業所含む）及び支所への苦情

介護保険事業所に対する苦情を受け付けた場合、高齢者支援係に報告をすると共に、事実確認を関係者から行い、関係者と適切な対応を検討し実施して行く。

### ④ 高齢者相談センターへの苦情

ア 他高齢者相談センターの場合は該当の高齢者相談センターと連携を取り解決を図る。

イ 自高齢者相談センターの場合、速やかに高齢者支援係に報告を行い、解決に向けての調整を図る。

### ⑤ 苦情等の集計・分析

受け付けた苦情は苦情相談受付書に記録し、年2回集計及び分析を行う。必要な継続的な改善点がある場合は、改善計画を策定し改善を図る。

### (13) 実績集計

#### ① 業務内容

高齢者相談センターでの下記事業での相談件数や内容、実施状況等の実績を集計し練馬区へ報告を行う。

##### ア 総合相談等

緊急対応を行った場合は、練馬区が定めた様式に基づき、直ちに報告を行う。

##### イ 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

地域ケア圏域会議、地域ケア個別会議及び地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等含む。

##### ウ 在宅医療・介護連携の推進事業

在宅医療・介護連携に関する事例検討会や研修等含む。

##### エ 認知症施策の推進事業

認知症専門医および認知症サポート医による認知症（もの忘れ）相談事業実施状況含む。

##### オ 介護予防支援事業

##### カ 圏域内支所の業務等に関する相談・苦情

#### ② 評価の実施等

大泉高齢者相談センターでは相談内容の傾向の把握や中立性確保のため確認を毎月の業務実績の集計に於いて行い、半年に1回集計結果の分析を実施し、必要があれば業務内容の改善の取組を行う。また、把握した内容から支所や事業所に対し改善の提案が必要な場合はその内容を報告し、改善への助言を行う。

### (14) マニュアルの改訂及び作成

#### ① 目的

マニュアルは定期的に業務内容にあっているか確認を行い、改訂が必要な場合は業務の確認や内容にばらつきがないよう改訂を実施する。また、手順が文書化されていない業務で文書化が必要な場合は新たにマニュアルを作成する。

#### ② マニュアルの作成や改訂

マニュアルについては各専門職種が連携し、実情にあってい

るかの確認を行い、改訂が必要な場合は適宜改訂を行う。改訂を行う必要がある場合にはセンター長へ報告し、改訂作業を行う。改訂をした箇所については、部内会議に於いて周知を行う。また、改訂が必要でない場合に於いても、半年に1回はマニュアルの内容の精査を行う。

#### (15) 災害対策

- ① 災害に備え予め事業継続計画（BCP）を定め、災害発生後も可能な限早期の初動態勢を確保し、本事業を継続して実施出来る体制を確保する。
- ② 定期的な訓練（実働・図上・総合）を実施し、実効性を確保するものとする。

##### 【訓練内容】

- ・地震想定訓練（福祉事務所内訓練・事業継続のための訓練等）
- ・火災想定訓練（避難訓練・初期消火訓練・情報保護訓練等）
- ・その他（停電発生時の訓練・水害対応等）

#### VI 研修その他

職員の専門知識及び技術の向上を目的とした各種研修に積極的に参加する。

##### 【参加予定の研修】

- ・個人情報保護及び情報セキュリティー（年1回及び新規入職時）
- ・地域包括支援センター職員基礎研修
- ・権利擁護研修
- ・精神保健福祉研修
- ・主任介護支援専門員研修
- ・認知症地域支援推進員研修
- ・介護保険認定調査員研修