

## 平成20年度地域包括支援センター自己点検および運営方針について

### 平成20年度 成果と課題

- ・ほとんどの項目において、達成度は昨年度を上回っている。
- ・地域包括支援センターの運営体制項目における「苦情対応」、地域におけるネットワークの構築業務における「圏域内の団体やイベント等の情報把握」等については、依然として達成度が低くなっている。
- ・予防給付ケアプラン作成に追われる状態から、地域包括支援センターが優先的に対応すべき、地域の高齢者からの相談や、虐待事例などに専念できる体制が整い、全体的なレベルアップが図られてきたと考えられる。
- ・その中で、圏域内の実情把握、特定高齢者への対応、認知症高齢者への対応、ケアマネジャー支援のあり方、苦情処理といった課題が明らかになってきている。

### 平成21年度 主な重点目標

- ・圏域内の情報収集と情報提供  
圏域内の社会資源や地域のニーズ等の情報を収集する。  
関係者・団体のニーズを踏まえた情報提供を行う。
- ・権利擁護事業の啓発  
認知症をはじめとする権利擁護事業に関する地域住民への啓発を強化する。
- ・特定高齢者の把握とアプローチ  
特定高齢者へ早期のアプローチとフォローを的確に行う。

## 平成20年度統括支援センター自己点検および運営方針について

### 平成20年度 成果と課題

#### 地域包括支援センターの業務支援

- ・ 困難事例・苦情について、関係機関との協働など、地域包括支援センターへの個別的な後方支援は、ほとんどの区が実施できている。
- ・ しかしながら、情報共有や事例検討などを行い、区内の地域包括支援センター全体のスキルアップを図るまでには至っていない。

#### 地域とのネットワーク構築支援

- ・ 地域の関係者やケアマネジャー等との情報共有について、区推進協議会や包括ケア会議を積極的に活用した社会資源の情報収集や共有が十分ではないと感じている区が多い。

### 平成21年度 主な重点目標

#### 地域包括支援センターの業務支援

- ・ 区内の地域包括支援センターの困難事例・苦情などの事例検討会・情報交換の場を定期的を開催、または適宜提供し、情報共有と職員の資質向上を図る。
- ・ 各包括支援センター職員の、苦情に対する認識の違いを統一化するため、統括支援センターで苦情処理内容の確認を行う。
- ・ 苦情処理マニュアルを作成する。

#### 地域とのネットワーク構築支援

- ・ 区内の関係者やケアマネジャー等との会合を開催、および積極的に参加することにより、地域の社会資源の情報収集を行う。
- ・ 地域包括支援センターへの情報提供、および地域や関係者を対象にした研修会等を開催する。