

# 令和5年度志村坂上おとしより相談センター 事業計画書

## 1 組織・運営体制等

○組織・運営体制における課題及び解決に向けた計画 ※箇条書きとし、簡潔に記載※

課 題	解決に向けた取り組み・計画
・職員退職、異動等による業務経験豊富な人材の不足。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センター内で週1回のカンファレンスを継続し、新規ケースや対応困難ケースの情報共有や検討を行う。</li> <li>・各研修へ参加し、対応力の向上を図る。</li> </ul>

## (1) 組織・運営体制

○重点事業・目標の設定

目 標	老々介護、コロナ禍により閉じこもりがちな生活から心身の機能低下のある対象者の増加の対応として、関係機関の円滑な連携を図り、地域に集う場づくりを推進する。	
<b>重点事業</b> 実現可能な範囲であれば複数チェック可 ※ ( ) 内は具体的な方針を簡潔に記載	<input checked="" type="checkbox"/> 総合相談支援事業 <input type="checkbox"/> 権利擁護事業 <input type="checkbox"/> 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業 <input type="checkbox"/> 地域ケア会議の実施 <input type="checkbox"/> 在宅医療・介護連携推進事業 <input type="checkbox"/> 生活支援体制整備事業 <input type="checkbox"/> 認知症総合支援事業 <input checked="" type="checkbox"/> 介護予防・生活支援サービス事業 <input type="checkbox"/> 一般介護予防事業	(相談ケース対応時の適切な課題の把握、支援方法を決定し関係機関との連携) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (介護予防・フレイル予防を意識した地域に集う場づくり) ( )

○研修計画 ※個人情報保護措置の研修については必須記載※

会議名	主催	開催回数（開催時期）	内容	備考
個人情報保護措置研修	法人主催	1 回（11 月頃）	個人情報保護措置に係る研修	
権利擁護研修	包括主催	1 回（9 月頃）	その他（備考に記載）	所内研修
介護予防研修	包括主催	1 回（6 月頃）	その他（備考に記載）	所内研修
苦情対応研修	包括主催	1 回（1 月頃）	その他（備考に記載）	所内研修

○センターの周知計画及び夜間・早朝や休日等の緊急時における連絡体制

センター周知計画	<input checked="" type="checkbox"/> チラシなどの配布 <input checked="" type="checkbox"/> 出前講座などの活用 <input checked="" type="checkbox"/> 地域行事への参加 <input checked="" type="checkbox"/> SNS・HPなどの活用 <input type="checkbox"/> その他（ ）
緊急時における連絡体制 (センター内)	<input checked="" type="checkbox"/> 緊急時の連絡網の策定 <input type="checkbox"/> その他（ ）
緊急時における連絡先・窓口の周知方法 (住民向け)	<input type="checkbox"/> 自動再生アナウンスによる緊急連絡先の案内 <input checked="" type="checkbox"/> 輪番制による携帯電話への転送 <input type="checkbox"/> 留守番電話の録音案件への折り返し対応 <input type="checkbox"/> 併設施設への電話転送による対応 <input type="checkbox"/> その他（ ）

## (2) 利用者満足度の向上

## ○苦情対応体制の整備

Q. 苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策についてを記録しているか。

- ☒ 記録している (➡ 記録の管理方法：記録をファイリングし、鍵のかかる書庫で管理をしている。)
- ☐ 記録していない

○プライバシー確保のための環境整備

- ☒ 個人情報の取り扱いについて区の契約・法人の規定などにに基づき対応している。
- ☒ 相談スペースの確保を行い、相談しやすい環境を整備している。
- ☒ PC 端末の画面が関係者以外に見えないよう配置への配慮を行っている。
- ☐ その他（ ）

## 2 個別業務

### (1) 包括的支援事業

#### ① 総合相談支援事業

○総合相談支援事業における課題及び解決に向けた計画 ※課題については箇条書きとし、簡潔に記載※

課 題	解決に向けた取り組み・計画
・本人以外の相談者（地域住民や親族）からの相談・情報では、課題を把握しにくい場合がある。また緊急対応が必要な場合がある。	・相談者と課題を抱えている対象者を明確に把握する。生活の場を訪問し、アセスメントにより緊急性を判断し、三職種が連携し迅速に対応する。

○地域包括支援ネットワーク構築・実態把握

会議体	開催回数（開催時期）	内容（複数チェック可）	備考
地区町会長会議 （又は地域情報連絡会）	2回（4月・12月）	<input checked="" type="checkbox"/> 挨拶 <input checked="" type="checkbox"/> 事業の周知等 <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供 <input checked="" type="checkbox"/> 連携依頼 <input type="checkbox"/> その他（ ）	
地区別連絡会	2回（7月・2月）	<input type="checkbox"/> 挨拶 <input type="checkbox"/> 事業の周知等 <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供 <input checked="" type="checkbox"/> 連携依頼 <input type="checkbox"/> 交流会 <input checked="" type="checkbox"/> 事例検討会 <input type="checkbox"/> 研修会 <input type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	
相談協力員連絡会	1回（2月頃）	<input checked="" type="checkbox"/> 挨拶 <input type="checkbox"/> 事業の周知等 <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供 <input checked="" type="checkbox"/> 連携依頼 <input type="checkbox"/> 交流会 <input type="checkbox"/> 事例検討会 <input checked="" type="checkbox"/> 研修会 <input type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	
地区民生・児童委員協議会	10回（原則毎月）	<input checked="" type="checkbox"/> 挨拶 <input checked="" type="checkbox"/> 事業の周知等 <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供 <input checked="" type="checkbox"/> 連携依頼 <input type="checkbox"/> その他（ ）	
出前講座等	1回（5月頃・9月・11月・3月頃）	<input type="checkbox"/> 挨拶 <input checked="" type="checkbox"/> 事業の周知等 <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供 <input type="checkbox"/> 連携依頼 <input checked="" type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	（開催先団体名） 志村ふれあい館利用者
	1回（未定）	<input type="checkbox"/> 挨拶 <input checked="" type="checkbox"/> 事業の周知等 <input type="checkbox"/> 情報提供 <input type="checkbox"/> 連携依頼 <input checked="" type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	（開催先団体名） 小豆沢けやき苑
	1回（未定）	<input type="checkbox"/> 挨拶 <input checked="" type="checkbox"/> 事業の周知等 <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供 <input type="checkbox"/> 連携依頼 <input checked="" type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	（開催先団体名） ケアハウス志村ハイライフ

○地域における関係機関・関係者のネットワークの管理

把握情報	<input checked="" type="checkbox"/> 介護サービス事業者 <input checked="" type="checkbox"/> 医療機関 <input checked="" type="checkbox"/> 民生委員 <input type="checkbox"/> その他（ ）
管理方法	<input checked="" type="checkbox"/> マップ（紙） <input type="checkbox"/> マップ（データ） <input checked="" type="checkbox"/> リスト（紙） <input type="checkbox"/> リスト（データ） <input type="checkbox"/> その他（ ）
地域特性の把握内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・志村地区は9町会あり、坂上と坂下で自然災害（特に水害）に対する防災意識が異なる。</li> <li>・坂上と坂下に1カ所ずつ銭湯がある。担当圏域にはスーパー等が多く買い物に行きやすい地域である。</li> <li>・交通機関を使って都心に出かけやすい。</li> <li>・都営住宅が多く、高齢化により安否確認が取れない場合は、JKKや自治会長等と連携して対応している。</li> </ul>

## ○高齢者見守り事業

	登録者の状況把握目標	把握方法	相談協力員との連携方法・時期等
ひとり暮らし高齢者 見守り対象者名簿	(新規) 100%	訪問、電話、ポステイング等を行うことにより、状況の把握と必要な時に支援ができるよう体制を整える。	民生・児童委員協議会への定期参加時に個別相談を受け、連携を図る。個々に相談があった場合には、対象者へ訪問し情報共有、連携を図る。
	(新規以外) 100%	夏季は熱中症予防、冬季は脱水予防や火の元の注意喚起を行い、民生委員やケアマネジャー等との情報共有を図る。	
高齢者見守り キーホルダー	登録勧奨、普及・啓発方法		
	<input checked="" type="checkbox"/> 地域イベント参加 <input checked="" type="checkbox"/> 老人クラブ・サロン等の訪問 <input checked="" type="checkbox"/> 個別訪問時の情報提供 <input checked="" type="checkbox"/> パンフレット作製・配布 <input checked="" type="checkbox"/> センター主催事業実施時における広報 <input type="checkbox"/> センターだよりの活用 <input type="checkbox"/> 民生委員や関係機関との連携 <input type="checkbox"/> その他（ ）		

## ② 権利擁護事業

○権利擁護事業における課題及び解決に向けた計画 ※課題については箇条書きとし、簡潔に記載※

課 題	解決に向けた取り組み・計画
<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者虐待事例や処遇困難事例の初期対応について、緊急性の判断や対応方針を立てることが難しい。</li> <li>・認知機能低下、独居、家族の関係が希薄、精神疾患を抱えている等、複合的に課題を抱えている方が困難事例となりやすい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待通報があった場合には迅速に対応し、訪問は原則２名で、緊急性を判断する。所内で虐待研修を行い、知識を身につける。</li> <li>・対象者に必要な関係機関と連携を図りながら、課題解決に努める。</li> <li>・地域住民に対しては、疾患の理解と協力を得られるように関わる。</li> </ul>

○権利擁護事業における実施事業等

会議名	会議種別	開催回数（開催時期）	内容	備考
出前講座	消費者被害・特殊詐欺等の防止・対応	1回（5月頃）	主催（講演会）	志村地区合同開催
所内研修	虐待防止・対応	1回（9月頃）	その他（備考に記載）	所内研修

③包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

○包括的・継続的ケアマネジメントにおける課題及び解決に向けた計画 ※課題については箇条書きとし、簡潔に記載※

課 題	解決に向けた取り組み・計画
・地域の居宅介護支援事業所の介護支援専門員の異動・入退職により、新規要介護者の受け入れが難しい。要支援者の一部委託を受けてくれる事業所が少ない。	・定期的な交流会や勉強会で顔の見える関係づくりを目指し、相互関係を築く。またコロナ感染状況やテーマによって、オンライン開催を継続する。

○事業者交流会等（包括的・継続的ケアマネジメント支援における会議や研修）の開催計画

会議名	方法	開催回数（開催時期）	テーマ・内容	参加対象	備考
ほっと志村	研修	2回（8月・12月）	権利擁護、特殊詐欺、医療連携、認知症など	介護事業所、医療機関、民生委員、その他関係機関	
ほっと志村	事例検討会	1回（1月頃）	センター又は介護支援専門員等からの困難ケース	主任ケアマネジャー ケアマネジャー	
主マネ会	打ち合わせ会	1回（4月）	R5年度の取り組みについて	志村坂上地区 主任ケアマネジャー	
3 包括合同事業者交流会	交流会	1回（11月頃）	権利擁護、特殊詐欺、医療連携、認知症など	介護事業所、医療機関、民生委員、その他関係機関	
主マネ会	交流会	1回（3月）	圏域課題について検討等	志村坂上地区 主任ケアマネジャー	

#### ④ 地域ケア会議の実施

○地域ケア会議の実施における課題及び解決に向けた計画 ※課題については箇条書きとし、簡潔に記載※

課 題	解決に向けた取り組み・計画
<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療と介護連携を円滑にしていくため、顔の見えるネットワーク作りが必要。</li> <li>・頻回な事業所変更や多問題を抱える対象者などの相談が困難ケースとなっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の事業所からの相談に対し、センター内で情報共有・検討を行い関係機関と連携して迅速に対応する。</li> <li>・志村地区のネットワークの場を作り、情報共有や地域課題を検討し相互に連携ができる。</li> </ul>

#### ○実施する地域ケア会議

会議名	開催回数（開催時期）	テーマ	備考
ケアマネジメント支援型地域ケア個別会議（小地域ケア会議）	1回（2月頃）	圏域における対応困難事例について等	
日常生活圏域レベル地域ケア推進会議（地区ネットワーク会議）	1回（6月頃）	未定	地域住民参加型
日常生活圏域レベル地域ケア推進会議（地区ネットワーク会議）	1回（10月頃）	医療・介護連携について等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門職中心型</li> <li>・在宅医療・介護連携推進事業としても実施</li> </ul>

※地域ケア会議として位置付けられている「認知症初期集中支援チーム員会議」については、7 認知症総合支援事業で記載。

## ⑤在宅医療・介護連携推進事業

○在宅医療・介護連携推進事業における課題及び解決に向けた計画 ※課題については箇条書きとし、簡潔に記載※

課 題	解決に向けた取り組み・計画
・高齢者の生活を支える為に、医療機関・介護事業者・時には地域住民等の間にどのような連携・協働が必要となるか、情報を共有し連携しやすい体制をつくる。	・志村地区（3 包括合同）で年 1～2 回医療機関・介護事業者等と顔の見える関係づくりや地域課題・情報共有を目的とした場を開催する。コロナ禍により感染予防対策を講じて状況によりオンライン開催も考慮して実施する。地域の病院主催の研修会や連携会への参加は積極的に行う。

○在宅医療・介護連携推進事業における実施会議等

会議名	開催回数（開催時期）	内容	備考（連携先）
板橋区在宅療養ネットワーク懇話会	1 回（未定）	参加（研修会）	

## ⑥ 生活支援体制整備事業

第 2 層協議体との 関わり方について	定期的に支え合い会議に参加し、テーマに応じて地域情報を提供し、また情報の共有に努める。 第 2 層協議体メンバーと協働して地域の課題解決に向けた取り組みを提案し進めていく。
第 2 層協議体と専門職 との連携について	地区ネットワーク会議等を通じて、第 2 層協議体の生活支援コーディネーターと地域の医療・介護専門職との顔の見える連携づくりを行う。また医療・介護施設や介護事業者へ第 2 層協議体への参加や協力について働きかけを行う。



## ⑦ 認知症総合支援事業

○認知症総合支援事業における課題及び解決に向けた計画 ※課題については箇条書きとし、簡潔に記載※

課 題	解決に向けた取り組み・計画
<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーター交流会を通して、どこで活動できるのかという意見があり、地域に活動の場があまりないと感じている。</li> <li>・認知症サポーター養成講座を受講後、認知症への対応の場面がないことやスキルアップが地域で必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・志村坂上圏域で認知症サポーター等と集う場所作りを行う。</li> <li>・町会と相談を行いながら認知症声かけ訓練の計画・実施により認知症の方にやさしい地域づくりを行う。</li> </ul>

○認知症総合支援事業における実施事業・会議等

会議・事業名	会議・事業種別	開催回数（開催時期）	内容	備考
認知症サポーター養成講座	認知症サポーター養成講座	3 回（随時）	主催（講演会）	
志村地区（家族会）参加	認知症家族交流会支援	6～7 回（当番月）	主催（交流会）	
認知症初期集中チーム員会議	認知症初期集中支援事業	6 回（隔月）	その他（備考に記載）	事例検討
認知症サポーター交流会	キャラバンメイトとの連携	1 回（未定）	主催（交流会）	
認知症声かけ訓練	認知症サポーターの活動支援	1 回（11 月頃）	その他（備考に記載）	地域づくり
認知地笑カルタ会	その他（備考に記載）	1 回以上（未定）	参加事業における普及啓発	認知症の普及啓発・
認知症にやさしい図書館	その他（備考に記載）	1 回以上（未定）	参加事業における普及啓発	図書館との連携

## (2) 介護予防・日常生活支援総合事業

### ①介護予防・生活支援サービス事業、②一般介護予防事業

○介護予防・日常生活支援総合事業における課題及び解決に向けた計画 ※課題については箇条書きとし、簡潔に記載※

課 題	解決に向けた取り組み・計画
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍により老人クラブ等室内での活動がないこと、事業対象者を把握する場が少ない。</li> <li>・地域に住民主体型サービスがなく、集う場所が少ない。</li> <li>・介護予防や自立支援の取り組みを推進するために、介護予防サポーターやリハビリテーション専門職との連携を図る必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老人クラブの活動状況を把握し、可能な方法で元気力チェックシートを実施し、事業対象者を把握し介護予防につなげ支援する。</li> <li>・地域の方々が集う場所づくりを計画し、既存の介護予防サポーターと協働して活動する。</li> <li>・介護予防、フレイル予防に向けた講座を企画し、介護予防サポーターやリハビリテーション専門職と協働する。</li> </ul>

### ○介護予防・日常生活支援総合事業における実施事業等

会議・事業名	会議・事業種別	開催回数（開催時期）	内容	備考
志村坂上元気力測定会	介護予防把握事業	2回（4月・11月頃）	参加事業における普及啓発	
チェックシート相談	介護予防普及啓発事業	2回以上（未定）	参加事業における普及啓発	
介護予防・プラス講座	地域リハビリテーション活動 支援への協力	1回（12月）	参加事業における普及啓発	
10の筋トレグループ支援	その他（備考に記載）	2～3カ月毎（未定）	主催（講演会）	出前講座・元気 量測定会等