

令和5年度三園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
<ul style="list-style-type: none"> ・担当エリア内における地域包括支援センターの周知が必要である。 ・職員の体調や業務バランスを保ち、休職や離職を防止すること。さらに各職員の相談対応力向上の為に研修参加の機会を確保し、センター機能の安定をはかる必要がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当エリア内においては、丁目ごとに住民が情報を得られる手段が異なっている。丁目ごとの状況に合わせ、地域回覧や出張相談会、各住民団体との連携による出前講座等の計画・実施を通して、改めて地域包括支援センターの周知を行っていく。 ・職員の健康状態や業務量等の把握を行い、センター内での業務調整を行うことで状態管理、研修参加時間の確保を行う。また、日常的に職員相互の相談・協力体制を持つことで、状況や状態に合わせた対応を行えるようにする。

(1) 組織・運営体制

○重点事業・目標の設定

目 標	認知症や精神疾患を抱えた独居の高齢者世帯、身寄りのない方など、自ら相談に繋がれない相談者も多く、家族の支援を得られない状況に身を置く方も多くいる。地域の関係者との連携による早期発見・対応と見守り体制を深化させ、支援を展開していく。	
重点事業 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	(民生・児童委員との相談協力体制の強化)
	<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 checked="" type="checkbox"/> 認知症総合支援事業	(認知症カフェの再開と家族支援、交流の場の確保)
	<input checked="" type="checkbox"/> 介護予防・生活支援サービス事業	(エリア内における住民主体グループの立ち上げ、予防事業参加者の確保)
	<input type="checkbox"/> 一般介護予防事業	()

○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
個人情報保護研修	包括主催	年1～2回、 （秋頃、入職時等随時）	個人情報保護措置に係る研修	みどりの杜職員参加
コンプライアンス研修	法人主催	年1回	接遇・マナー研修	本部研修
虐待防止研修	包括主催	年1回	その他（備考に記載）	みどりの杜職員参加
感染症対策研修	包括主催	未定	その他（備考に記載）	みどりの杜職員参加
認知症に関する研修	包括主催	未定	その他（備考に記載）	みどりの杜職員参加
管理者研修	法人主催	未定	その他（備考に記載）	本部研修
主任研修	法人主催	未定	その他（備考に記載）	本部研修
ケアマネ研修	外部主催	未定	その他（備考に記載）	更新研修

○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 checked="" type="checkbox"/> その他（ 支援センターだよりの地域回覧 ）
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：苦情相談、対応についての記録をし、ファイルに閉じて鍵のかかる書庫で管理している。)
- ☐ 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
・援助希求行動の乏しい対象者や世帯への支援を行う必要がある。	<ul style="list-style-type: none">・高齢者世帯、認知症や精神疾患を抱えた独居高齢者または家族に疾患や障害がある世帯等、心身の状況や生活環境、抱える問題によって自ら相談に繋がれない対象者の把握については、関係団体などとの連携により継続的に把握を行っていく。・把握後の支援として、民生委員との連携の他、小地域ケア会議や認知症初期集中支援チーム員会議、専門相談事業などのフォーマルな資源活用その他、地域における生活を支える側面として、地域住民や町会・自治会、老人クラブ、郵便局等との見守りの体制をとり、地域の強みを活かした役割分担が行えるよう支援体制を取り、解決に向けた取り組みを行う。・さらに、対象者を取り巻く状況により、緊急性や複雑性の高い対応が必要な状況が生じた際には、行政機関や警察、また医療や介護サービスの事業者との支援体制を構築する等、支援段階に応じた体制を取って解決に向け取り組んでいく。

○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）	1回（年度初め）	<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（ ）	その他必要に応じて参加
地区別連絡会	3回	<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"/> 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（ ）	高島平地区、赤塚地区
相談協力員連絡会 民生児童委員とのエリア別 情報交換会	各1回（秋頃）	<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"/> 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（ ）	高島平地区、赤塚地区
地区民生・児童委員協議会	20回	<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（ ）	高島平地区、成増地区
出前講座等	1回	<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 checked="" type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	（開催先団体名） 青葉クラブ、成増団地親和 会
	1回	<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 checked="" type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	（開催先団体名） おたっしや教室、サロン愛 等
	1回	<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 checked="" type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	（開催先団体名） 住民グループ

○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 checked="" type="checkbox"/> その他（ サロン、老人クラブ、住民活動グループ）
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 checked="" type="checkbox"/> リスト（データ） <input type="checkbox"/> その他（ ）
地域特性の把握内容	<p>・成増地区は戸建住宅と公営住宅が混在しており、比較的平坦な土地柄で地域に密着した病院や診療所がある。コンビニは複数あるが日用品を購入できるスーパーは少ない。規模の大きな公営住宅では住宅の建て直しも完了し、他地区からの転居者も多いが、若年層は少なく高齢単身世帯が多いため生活支援のニーズも様々で、公的制度やインフォーマルな支援、特に緩やかな見守り体制が重要である。</p> <p>・また高齢の精神障がい者も多くあり、長く医療と介護の連携による地域生活支援が行われている実績がある。また、ここ数年で住宅型有料老人ホーム等の施設が増加しており、高齢者数も増加している。</p> <p>・高島平地区は閑静な住宅街であり、単身の高齢者も多いが“集まれる場所”や“情報を得られる手段”が限られていることが課題となっている。また、買い物ができる店舗や金融機関、郵便局等も距離がある為、高齢期の暮らしでは不便だと感じる環境にあり、買い物はコンビニや移動販売、宅配等の代替え方法を利用する世帯も多い。</p> <p>・地域全般としては、バスや電車、自転車の利用が可能な身体状態を維持できれば、外出範囲も維持・拡大できるが、高齢期の様々な疾病・障害により困難を受ける対象者には、生活場面において不便を感じやすい。しかしながら、限られた環境である一方、一部のコンビニ等の店舗では見守りの機能がもたれているという強みもある。</p>

○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%	・直接の訪問にて把握。	日常的に電話や訪問、会議の場所で連携している。その他、毎年秋頃に相談協力員との情報交換会を行い、対応している。
	(新規以外) 90%	・直接の訪問、電話の他、相談協力員との連携。	
高齢者見守り キーホルダー	登録勧奨、普及・啓発方法		
	☑ 地域イベント参加 ☑ 老人クラブ・サロン等の訪問 ☑ 個別訪問時の情報提供 ☐ パンフレット作製・配布 ☑ センター主催事業実施時における広報 ☑ センターだよりの活用 ☑ 民生委員や関係機関との連携 ☑ その他（ 見守りキーホルダー交付会の開催、地域回覧による交付会周知		

② 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
・高齢者虐待や処遇困難事例への対応におけるセンター内での協議の流れと担当課との方針の共有。	<p>・対象ケースに関しては、多職種の視点を活かしてセンター内で協議し、緊急性の判断や対応策の検討を行い、区や医療機関等との連携により対応を行っている。</p> <p>・対応力向上の為に、センター内での協議の流れを再設定し、より具体的な課題抽出を行ったうえで担当課へ速やかに相談を上げて方針を共有し、区との役割分担など効果的な対応を行えるようにする。</p> <p>・また、虐待防止の取り組みとして、介護事業所等への研修の実施により高齢者虐待防止に関する視点や対応の他、養護者支援の視点から対応できるよう他事業と連動させていく。</p>

○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
ケアマネルーム	消費者被害・特殊詐欺等の防止・対応	1回	主催（研修会）	
地域ケア会議	虐待防止・対応	1回	その他（備考に記載）	主催・検討会
事業者交流会	成年後見制度利用支援	1回	主催（講演会）	

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
・近年、多問題ケースが増えている中で、様々な社会資源と繋がりを持たなければいけない事が多くなっており、状況や課題に対してどのような資源と繋げていくかなど、社会資源を上手く活用できていないケアマネも多い。	<ul style="list-style-type: none"> ・課題やニーズに沿った研修会の企画 ・地域のケアマネとの情報交換 ・ケアマネと民生委員の顔合わせ、連携機会の確保

○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
ケアマネルーム成増	その他（備考に記載）	4回	ケアマネ向け研修、事例検討、交流会	介護支援専門員	交流会、事例検討、研修
赤塚地区事業者交流会	交流会	2回	検討中	介護支援専門員	

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
・個別事例の多角的な検討を行い、地域課題を抽出する。	・ これまでは、包括が担当する事例からテーマを設定して開催することが多かったが、居宅介護支援事業所に地域ケア会議について広く周知し、事例提出を依頼する。また、地域の多様な機関に参加を求め、地域課題を共有し、より多角的な検討を行えるようにする。

○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
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	検討中	高島平地区
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	検討中	成増地区
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	検討中	

※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
<ul style="list-style-type: none"> ・退院時支援において、家族が本人の状態を把握できないまま在宅介護が始まることから、医療と介護の連携による本人・家族支援を行い、地域生活の支援を行っていく。 ・コロナ禍で対面での連携が難しい。 ・訪問診療の診療所が多くなってきており、それぞれの特性を把握する事が難しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナの影響により、医療機関の面会制限がかかっていることから、入院中や退院時に家族介護者が本人の状態把握が行えず、在宅介護のイメージが持てないまま介護生活を開始する現状がある。医療と介護の連携の中に家族を含めた情報共有の体勢をつくることで、本人や家族への支援を強化していく。 ・オンラインを活用し、連携強化を図る。 ・療養相談室との連携を図り、訪問診療の特性を把握していく。

○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）
医療介護連携会議	1 回	主催（交流会）	成増・三園合同開催
赤塚地区相談員交流会	1 回	主催（交流会）	赤塚地区包括合同開催

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	第2層協議体の参加者は、地域で活躍する主体として様々な立場から地域ニーズを把握し、協議体に持ち寄って検討している。“地域を構成する人”が感じているニーズを“地域を構成する人”で充足できるよう、協議体の運営に必要なサポートを行い、地域を知り、協働のうえ高齢になっても暮らしつづけられる街づくりを行っていききたい。
第2層協議体と専門職との連携について	地域の中で既に表出されているニーズ、隠れているニーズには、インフォーマルな活動だけでは充足できないものも多い。また、専門職が持ちうる知識や技術だけでも充足はできないことから、第2層協議体と専門職の連携は重要であると考えている。“地域で暮らす”という視点で、各地域の彩りや目指す先のイメージを共有することで、ニーズに対して第2層協議体と専門職の役割分担、協働を行っていききたい。

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"> ・ オレンジクラスの継続と認知症カフェの再開の必要がある。 ・ 認知症サポーターと連携する必要がある。 ・ 認知症の方を介護している家族の支援を行う必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の中で『自立支援・重度化防止』、『予防』の視点を含めた居場所づくりを目的に、本人の活躍の場や交流機会の確保を継続して行っていく。 ・ 活動意欲のある認知症サポーターの把握と交流会を実施する。 ・ 既存交流会等への参加が困難な家族を対象として、より身近な場所、小規模での家族介護者同士の情報交換や交流の機会を確保する。また、地域状況に合わせ、対象拡大や内容を検討していく。

○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
オレンジクラス	その他（備考に記載）	毎月 2 回	その他（備考に記載）	若年認知症、サービスに利用につながりにくい方の通いの場支援。認知症予防。
認知症初期集中支援事業	認知症初期集中支援事業	6 回（隔月）/年	その他（備考に記載）	チーム員会議
リラクゼーションカフェ杜の庭	認知症カフェ支援	検討中	その他（備考に記載）	認知症カフェの実施
家族会（きずな）参加	認知症家族交流会支援	3～4 回/年	参加事業における普及啓発	赤塚地区輪番
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 回以上	主催（講演会）	
認知症担当者連絡会	その他（備考に記載）	3 回/年	その他（備考に記載）	区開催会議
アルツハイマー月間イベント	キャラバンメイトとの連携	1 回/年	その他（備考に記載）	イベント開催

(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"> ・元気力チェックシートを実施して事業対象者の把握に努め、短期集中型コースや住民主体通所型サービスへの利用につなげる。 ・担当地域における住民主体型サービスの立ち上げ支援を継続していく必要がある。 ・高齢者に対する介護予防の普及啓発を積極的に行い、セルフマネジメントの支援を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・元気力チェックシートを積極的に実施し、該当項目に沿った事業への誘導と個別支援を充実させていく。また、地域のサロンやクラブ、サポーターなどと交流の機会を設けて、住民主体型サービスの説明をタイミングよく実施して支援をしていく。 ・介護予防の理解を分かりやすく高齢者に提供していく。また元気力向上手帳の説明を行うことでセルフマネジメント力を高める。

○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
連絡会	その他（備考に記載）	年3回	その他（備考に記載）	区との連携 各包括情報交換
ミニ元気力測定会	介護予防把握事業	年2回	参加事業における普及啓発	高島平・成増
介護予防講座	介護予防普及啓発事業	検討中	参加事業における普及啓発	サロン・老人ク ラブ・町会
サロン・老人クラブ 10の筋トレグループ支援	介護予防普及啓発事業	検討中	参加事業における普及啓発	サロン・老人ク ラブ