

令和5年度蓮根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"> ・専門職の人材育成 ・圏域内に新しく区営団地ができるため、単身70歳の世帯が多く入居することが想定される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・三職種並びに介護支援専門員など、専門職が不足するような事態に備え、法人内で資格取得のための環境整備、異動による職員の補充を行う。 ・区内けやき苑に住んでいた単身者が居住予定。センターのパンフレットをポスティングし、センターの周知や民生委員との連携を図る。

(1) 組織・運営体制

○重点事業・目標の設定

目 標	高齢者が抱える課題が多様化しているなか、相談対応にあたっては高い専門性が求められている。専門性を深めていく体制づくりと共に、医療・福祉の連携に努めていく。		
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 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 checked="" type="checkbox"/> 在宅医療・介護連携推進事業 <input checked="" 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 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	() () () () (志村地区における医療と介護の連携の強化) (支え合い会議、拠点事業への参加と包括事業の推進) () () ()))))))))

○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	1 回（5 月）	個人情報保護措置に係る研修	
苦情・事故防止研修	包括主催	1 回（7 月）	その他（備考に記載）	苦情・事故防止に関する研修
接遇研修	法人主催	2 回（4 月・1 0 月）	接遇・マナー研修	
感染症対策研修	法人主催	未定	その他（備考に記載）	感染症についての情報
虐待防止研修	法人主催	未定	その他（備考に記載）	虐待防止、抑制

○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 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 checked="" type="checkbox"/> その他（ 警備員対応後、職員の携帯へ連絡 ）

(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: 苦情相談記録票に記載。記録をファイリングし、鍵付き保管庫で管理・保管している。)
- ☐ 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
・近隣住民や民生委員など本人以外の相談について、課題が把握できない場合がある。 ・地区町会長会議に出席できていなかった。	・相談者と本人の抱えている問題を明確化できるよう、三職種が相互に連携して対応する。 ・上半期と下半期にそれぞれ1回ずつの出席を予定とする。

○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・2月）	<input checked="" type="checkbox"/> 挨拶 <input checked="" type="checkbox"/> 事業の周知等 <input 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（未定）	<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 type="checkbox"/> 連携依頼 <input type="checkbox"/> 交流会 <input 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	2回（7月・9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 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 checked="" type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	
地区民生・児童委員協議会	11回（開催予定表による）	<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 type="checkbox"/> 連携依頼 <input type="checkbox"/> その他（ ）	
出前講座等	消費者被害について	<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（ ）	

○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 checked="" type="checkbox"/> マップ（データ） <input 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"> ・高齢者数が多く、高齢化率が高い。都営住宅が多い。 ・地域内には銭湯が1か所あり、スーパー、コンビニエンスストアが多く、買い物しやすい環境。 ・荒川、新河岸川が近くに流れ、水害に対する防災意識が高い地区である。 ・新しく区営住宅が建設され、入居者の状況を把握していく必要がある。

○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%	訪問を行い、状況の把握、緊急連絡先の変更の有無などを確認し、今後の支援に向けた関係性を構築する。	定期的に参加している民生・児童委員協議会等にて情報の共有や、支援方法などの連携を行う。
	(新規以外) 90%	介護支援専門員がいる方に関しては、担当の介護支援専門員に確認。それ以外の方は電話にて状況の把握を行い、場合によっては熱中症注意喚起なども兼ねて訪問する。	
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 type="checkbox"/> 老人クラブ・サロン等の訪問 <input 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 checked="" type="checkbox"/> センターだよりの活用 <input checked="" 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"> ・多種多様な問題を抱えた事例や虐待初期事例について、緊急性の判断や対応方針が決めがたい。 ・成年後見制度利用が必要な事例において、親族の拒否などにより利用に結びつかないことがある。 ・詐欺相談があるが、消費者被害が減らない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が二人体制で対応するなど、三職種だけでなくセンター内で方針を検討する。 ・関係機関との連携が図れるよう日頃からネットワーク構築を意識して問題解決につながるよう努める。初期相談時より連携を図り、困難事例にならないようにする。 ・各関連研修に参加するなど職員の専門力向上に努める。 ・警察、消費者センター等と連携し、消費者被害の普及啓発に努める。

○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
区民向け講座	消費者被害・特殊詐欺等の防止・対応	1回（5月）	主催（講演会）	
志村地区家族会	成年後見制度利用支援	1回（後期）	参加事業における普及啓発	

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
<ul style="list-style-type: none"> ・圏域内には単独、少人数の居宅介護支援事業所が多く、問題の共有が難しい。 ・医療連携を不得意と感じている介護支援専門員が多く、ケアプランの調整に苦慮する面がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・主任介護支援専門員の会と協働し、アセスメント力の向上を目指していく。 ・医療関係者を交えた研修や事例検討会を行い、顔の見える関係を築いていく。

○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
蓮根地区ケアマネ研修	研修	1回（5月頃）	第2回地域を知って、つながろう	主任ケアマネジャー ケアマネジャー 包括職員 生活支援コーディネーター	
蓮根地区ケアマネ研修	事例検討会	1回（8月頃）	医療ニーズの高い利用者の事例検討	主任ケアマネジャー ケアマネジャー 包括職員 医療関係者	
志村地区合同ケアマネ研修	研修	1回（11月頃）	医療と介護の連携について	主任ケアマネジャー ケアマネジャー 包括職員 医療関係者	
蓮根地区ケアマネ研修	研修	1回（2月頃）	未定	主任ケアマネジャー ケアマネジャー 包括職員	

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
・日中は医療職、夜間は他の専門職や生活支援コーディネーターの出席が難しく、専門職中心型の地区ネットワーク会議を開催するにあたり、開催時間の検討に苦慮する。	・集合・オンラインを用いたハイブリット形式での開催を検討及び環境の整備を行う。

○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）	2回	・消費者被害者について ・地域課題の取り組みについて	
日常生活圏域レベル（地区ネットワーク会議）	1回	・医療と介護の連携について	

※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
・地域の医療関係者と介護事業所の顔の見える関係や、協働しやすい環境づくりをしていく必要がある。	・志村地区において地区ネットワーク会議を合同で開催する。 ・病院主催の研修会、講演会への積極的な参加。

○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）
在宅療養ネットワーク懇談会	1回	主催（講演会）	

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	支え合い会議に定期的に参加し、生活支援コーディネーターや第2層協議体メンバーの後方支援を行うとともに、可能な限り、その資料作りなども行う。また、専門職として地域課題などの情報を共有し、協働して地域の課題解決に向けた取り組みを行っていく。
第2層協議体と専門職 との連携について	生活支援コーディネーターと医療・介護の専門職に、地区ネットワーク会議や当圏域のスポット事業イベントの参加を呼びかけ、顔の見える関係を築いていく。地域の専門職とのかかわりを深めていき、地域の活性化を進めていく。

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"> ・認知症初期集中支援事業の対象者が少ない。 ・本人ミーティングの機会をつくることができない。 ・認知症サポーター活動支援が不足している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・民生委員との連携も含めてアセスメントを行っていく。また、センター内でケース共有をし、方針を検討していく。 ・情報収集をし、本人ミーティングの開催方法を習得する。 ・年1回の通信発行、あんしん協力店への挨拶、情報収集、声かけ訓練の実施に向けて準備していく。

○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
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(随時)	主催（講演会）	
オレンジのロバ	認知症カフェ支援	2回(前半・後半)	参加事業における普及啓発	講演会含む
志村地区家族交流会	認知症家族交流会支援	1 2回	主催（交流会）	
認知症初期集中支援事業	認知症初期集中支援事業	6回	その他（備考に記載）	事例検討
認知症サポーター養成講座	キャラバンメイトとの連携	3回(未定)	その他（備考に記載）	認知症サポーター養成講座と合同
住民向け講座	認知症予防等の講座開催	2回(前期・後期)	参加事業における普及啓発	
認知症サポーター通信	認知症サポーターの活動支援	1回	その他（備考に記載）	通信発行
もの忘れ相談	その他（備考に記載）	3回	その他（備考に記載）	相談医による相談事業
アルツハイマー月間	その他（備考に記載）	9月	その他（備考に記載）	蓮根図書館と合同開催
本人ミーティング	その他（備考に記載）	未定	その他（備考に記載）	未定

(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"> ・短期集中型通所サービスの相談があるが、地域状況、開催期間等でつながらるケースが少ない。 ・元気力チェックの継続的实施とセルフマネジメントの推進。 	<ul style="list-style-type: none"> ・センター内での事業の周知や、センターだよりなどを活用して地域住民等に対して事業の普及、啓発を行う。 ・計画的な元気力チェックシートの実施と元気力向上手帳の活用。

○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
元気力チェックシート	介護予防把握事業	年2回	参加事業における普及啓発	サロン、住宅業者と行う相談会
介護予防講座	介護予防普及啓発事業	年2回	主催（講演会）	
10の筋トレグループの支援	地域リハビリテーション活動 支援への協力	年2回	参加事業における普及啓発	