

令和5年度成増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
・職員体制について、安定した職員の定着が困難である。	・ハラスメント対策やワークライフバランスへの取り組みを行う。

(1) 組織・運営体制

○重点事業・目標の設定

目 標	・引き続き地域包括ケア実現のため、地域のネットワークを強化する。
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 (地域の薬剤師との事例検討機会を作る) <input checked="" type="checkbox"/> 生活支援体制整備事業 (地域の居場所と高齢者の集まれる場所のマップ更新) <input checked="" type="checkbox"/> 認知症総合支援事業 (認知症サポーターとキャラバンメイトの継続的な集まり) <input checked="" type="checkbox"/> 介護予防・生活支援サービス事業 (住民主体の通所型サービスの事業の支援) <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	包括主催	1 回	個人情報保護措置に係る研修	
虐待研修	法人主催	1 回	その他（備考に記載）	
感染症研修	法人主催	2 回	その他（備考に記載）	感染症対策
中堅職員研修	法人主催	1 回	その他（備考に記載）	
基礎医学病気の知識	法人主催	1 回	その他（備考に記載）	基礎医学

○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 checked="" 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 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: ファイルに紙面で管理)
- ☐ 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
・本人の加齢や疾患に伴う生活困難事例だけでなく、経済的な問題や本人、家族の身体・精神的障害により生じている問題など、ケースが複雑化している傾向があり、支援が長期化しやすい。	・問題を多く抱えているケースや支援が長期化するようなケースについては、センター内でのミーティングを活用して複数人で検討・課題の整理を行い、適切と思われる各関係機関への相談・協力の要請や、取次ぎなどの支援を行っていく。各関係機関による情報や対応方法については、センター内で情報共有やケースの振り返りを行い、今後連携しやすい状況をつくっていく。

○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）	3回程度	<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"/> その他（ 支え合い会議協力依頼 ）	
地区別連絡会	2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（ ）	
相談協力員連絡会	1回（未定）	<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 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	5回（隔月）	<input 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"/> その他（個別のケース相談・報告）	三園地域包括支援センターと交代で隔月での参加
出前講座等	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 checked="" type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	（開催先団体名） 老人クラブ
	2回（未定）	<input checked="" type="checkbox"/> 挨拶 <input 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"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	（開催先団体名） サロン
	2回（未定）	<input checked="" type="checkbox"/> 挨拶 <input 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"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	（開催先団体名） 10の筋トレ

○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 type="checkbox"/> マップ（紙） <input checked="" 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	昔から住んでいる方も多いが新設されたマンションも多く他区（県）からの転入者が多い。また、区営住宅1ヶ所、都営住宅2ヶ所、高齢者住宅があり、入居者の高齢化が進んでいる。介護・医療のサービス（病院・施設の数等）については、中心部に比べると少ない。とくに担当地区の赤塚方面はさらに医療機関や商店が少ない状況がある。駅を離れると東京大仏、美術館、郷土資料館、神社・仏閣など自然や文化的な施設、建物がある。地形的には坂が多く、高齢者の外出に支障きたすことがある。

○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%	・原則1回は訪問を行い、状況把握と今後の支援に向けた関係性の構築に努める。	年1回、民生委員との情報交換会を開催し、民生委員が各種訪問機会を通して把握している情報や包括支援センターで把握している情報を共有し、意見交換を行う。
	(新規以外) 80%	・問い合わせやケース相談を受ける中で、状態確認・生活実態の把握が必要な方がいる場合には、適宜情報提供を求める。必要時は訪問に同行していただくなど連携を行いながら支援を進める。	
高齢者見守り キーホルダー	登録勧奨、普及・啓発方法		
	<div><input 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 type="checkbox"/> パンフレット作製・配布</div> <div><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 checked="" type="checkbox"/> 民生委員や関係機関との連携</div> <div><input type="checkbox"/> その他（ </div>		

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"> ・高齢者虐待事例については、支援が長期化するケースが増えており、緊急性の判断や対応方針に苦慮することがある。 ・キーパーソン不在の方で、成年後見制度の利用が必用と判断されるケースでは、生活実態の把握や受診の支援などに苦慮することが多く、支援が進まないことや、対応に時間を多く要することがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・センター内では事例の情報共有を行い、緊急性のある連絡が入った場合には、担当職員不在の場合を想定し、どの職員でも対応が行える状態にしておく。方針立てについては、センター内において複数人で検討を行う機会をもつ他、区の関係部署や福祉事業所等含む各関係機関の情報や意見を交えて多角的に行っていく。 ・2名以上の体制で支援にあたり、本人対応に苦慮する場合は複数人で対応方法の検討にあたる。対応・方針の検討にあたっては、区の関係部署や権利擁護サポートセンターとの連携に加え、医療機関等各関係機関とも密な連絡・相談を行い、協力を仰いでいく。

○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
未定	消費者被害・特殊詐欺等の防止・対応	1回	主催（研修会）	

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
<ul style="list-style-type: none"> ・継続的に担当圏域の介護支援専門員や介護事業所が抱える課題やニーズの把握を行う。 ・介護支援専門員の関係機関と地域のインフォーマルな社会資源との連携を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き介護支援専門員等に対するアンケートや意見交換等を通じて、課題やニーズを把握し、研修会や事例検討会を開催し、地域情報の提供を行う。

○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
事業者交流会	研修	1回	未定	介護支援専門員 介護事業所	
ケアマネルーム成増	交流会	2回	未定	介護支援専門員	
事例検討会	事例検討会	2回	未定	介護支援専門員	
デイ・訪問介護交流会	交流会	1回	未定	デイサービス・訪問 介護事業所	

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
・各地域ケア会議で検討した内容を関係機関とともに考え、検討する機会や情報提供の場とする。	・左記の事例や情報提供を行える機会を作り、参加者から意見をいただけるようにする。その意見を今後の事業などに反映させる。

○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
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	未定	
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	未定	

※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"> ・地域の医療介護の連携について話し合う機会がない。特に地域の薬剤師から地域会議などへの参加希望の声が上がっている。 ・地域の医療介護の連携方法について検討が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の医療介護連携会議の開催。 * オンラインでの検討も模索する。

○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）
成増地区医療介護連携会議	1 回	その他（備考に記載）	
在宅療養ネットワーク会議	1 回	参加（講演会）	
各医療機関の交流会参加	2 回	参加（交流会）	
各種会議や事業	未定（複数回）	その他（備考に記載）	薬剤師の参加枠を作り今後の連携が深められるようにする

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	センター職員が生活支援コーディネーターとして活動しているため、月1回の会議に出席し会議前の資料作成や内容についての検討・提案を今後も続けていく。また LINEWORKS や LINE 公式アカウントを継続して活用し、会議開催時以外にも頻繁に連絡を取り合い、メンバーの活動状況把握や相談事の共有を行っていく。
第2層協議体と専門職 との連携について	センター職員が生活支援コーディネーターであるため、総合相談での気づきを協議体で共有しボランティアセンターとの共同でスマホ教室を開催したり、誰もが気軽に立ち寄れる居場所の開発などを続けていく。また協議体で企画したイベントやメンバーが地域に向けて発信したいことに対して専門職の協力を得られるよう助言し、連携の補佐をしていく。具体的にはお薬相談開催時、地域の薬局の薬剤師との連携、リハビリ動画作成のために、看護職、リハビリ専門職との連携、定期発行広報紙に載せる栄養コラム記事作成依頼で施設栄養士との連携等今後も継続していく。

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
・チームオレンジ立ち上げ準備。	・認知症サポーターに継続して集まっていただけの機会を作り、継続した活動につながるようにする。

○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
認知症サポーターとの交流会	認知症サポーターの活動支援	2 か月に 1 回	主催（交流会）	
認知症イベント	認知症サポーター養成講座	1 回	主催（交流会）	
認知症イベント	認知症サポーターの活動支援	1 回	主催（研修会）	
きずな	認知症家族交流会支援	2 回	その他（備考に記載）	
認知地笑かるた動画配信	認知症サポーターの活動支援	4 回	その他（備考に記載）	認知地笑かるた動画配信

（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
・事業対象者の把握及びサービス終了後のセルフマネジメント。 ・住民主体の通所型サービスの事業継続支援。	・サロンや老人クラブ等でミニ測定会や出前講座を実施することで新規の事業対象者を把握する。事業対象者や地域住民へ、住民主体の通所型サービスの利用につながるアプローチをする。

○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
介護予防ミニ測定会	介護予防把握事業	年 10 回（年度通して）	その他（備考に記載）	測定会
出前健康講座	介護予防普及啓発事業	出前/年 3 回	主催（講演会）	
体操動画配信	地域リハビリテーション活動 支援への協力	体操動画配信（2 カ月 に 1 回）	その他（備考に記載）	動画配信