

令和5年度常盤台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"> ・相談件数、困難事例件数の増加。 ・地域住民の高齢化に伴う認知症問題に対応できるマンパワーが限界である。(独居の認知症や困難事例が増えて対応に時間と人手を要している) ・コロナ感染に対応を丁寧に行う必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合相談で認知症や虐待など二人で訪問・対応するようにしている。 ・困難事例は複数対応、所内検討会で対応する。認知症支援推進員研修を1名受講し、現在4名から5名にする。認知症初期集中支援チームになるべく職員全員が関与する様な体制をつくる。 ・コロナ感染に対する情報や施策を共有し、できうる感染対策や予防を実行する。

(1) 組織・運営体制

○重点事業・目標の設定

目 標	困難事例が増える中、多問題ケースは関係機関と連携し役割分担を決めて活動する。	
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 checked="" type="checkbox"/> 総合相談支援事業 (個別ケースの情報共有とケースカンファレンスを重ねる) <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 (認知症サポーター養成講座の開催やサポーターの活動場所の展開) <input checked="" type="checkbox"/> 介護予防・生活支援サービス事業 (地域に住民主体のグループやサロンを立ち上げる) <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
個人情報保護措置研修	包括主催	1回10月頃	個人情報保護措置に係る研修	
所内研修	包括主催	年3回程度	その他（備考に記載）	
包括内連絡会	包括主催	年4回	その他（備考に記載）	予防連報告と職員啓蒙、推進

○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 checked="" type="checkbox"/> その他（ラインによる職員一斉連絡 ）
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 checked="" 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：専用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
総合相談件数が増え、相談内容も複雑化している。生活保護対象でない高齢者のケースで、年金があるにも関わらず、ギャンブル等で金銭管理ができず生活に支障がでるために、支援の必要な場合が増えている。	<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝、朝礼にて事例共有して対応の仕方を所内で検討。 ・ケースカンファレンスを実施する場合、職員がそろっている時間帯に行う。 ・ケース対応について、複数の職員で対応する。

○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）	3回（7月・11月・2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（ ）	A I Pの周知
地区別連絡会	1回（9月）	<input type="checkbox"/> 挨拶 <input type="checkbox"/> 事業の周知等 <input type="checkbox"/> 情報提供 <input checked="" type="checkbox"/> 連携依頼 <input checked="" type="checkbox"/> 交流会 <input checked="" 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（ ）	
相談協力員連絡会	1回（5月）	<input type="checkbox"/> 挨拶 <input type="checkbox"/> 事業の周知等 <input 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 type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	
地区民生・児童委員協議会	10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（ ）	
出前講座等	1回	<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 checked="" type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	（開催先団体名） サロン風
	1回	<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（元気力測定など）	（開催先団体名） ふれあいサンライト

○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 checked="" type="checkbox"/> リスト（データ） <input type="checkbox"/> その他（ ）
地域特性の把握内容	町会や自治会、老人会において、コロナ禍の影響で集会や交流会が減ってきている。高齢化も進み後継者不在で閉会した老人会もある。独居率が高く、認知症になっても発見が遅れる場合がある。家族がいても8050問題のように介護者の方に問題がある場合もあり、関係機関との連携を要する。上板橋駅南口が開発で工事がはじまるためどのように影響が出るか不明である。

○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%	訪問や民生委員への聞き取りで状況把握する。訪問によっておとしより相談センターの紹介をする。	コロナ禍のこともあって、民生委員が高齢者訪問で回って気になる方は一緒に訪問する。毎年夏に状況確認と熱中症注意喚起で同行訪問する民生委員もいる。
	(新規以外) 100%	介護認定があるサービス利用者に関しては担当ケアマネジャーに電話で状況確認して近況を記録に書く。親族との同居や施設入所で登録不要になっている場合は親族に確認して登録の是非の確認する。	
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（		

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"> ・独居の場合、認知症の発見や問題発覚に時間がかかる場合が多い。 (認知症の事例で、家族がおらず身寄りのない方に関わっても本人決定が難しいケースが昨年度に2件あった。) ・虐待ケースが増えていて介護者の収入が少ないケースも増えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・民生委員、警察、事業所関係との連携や地域住民の方の協力などで独居で心配なケースがあれば相談していただく。民生委員からの相談で入るケースも多い。

○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
認知症声掛け訓練ぶらり上板橋 (事業者交流会)	消費者被害・特殊詐欺等の防 止・対応	1回	主催（研修会）	ふれあいポリス に講義依頼

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"> ・認知症の事例で、キーパーソン本人が発達障害・精神疾患の疑いがあるケースは、対応が困難となる。 ・８０５０問題のケースで、社会情勢も相まって介護者がリストラにあったり経済的な問題で虐待になりかねないケースがでてきている。 ・地域に居宅介護事業所が多く、一人ケアマネジャーの事業所もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護度によってケアマネジャーが担当になるケースは、その担当ケアマネジャーと役割を決めてケアしたり、関係機関と連携したり、カンファレンスを行うことで解決策を検討する。事例について、ケースカンファレンスを行い、所内共有することで、今後に生かす。 ・地域ケアマネジャーや主任ケアマネジャーと顔の見える関係作りを行う。地域内主任ケアマネジャー中心・主導とした体系的な研修もできるように包括主任ケアマネジャーと意見交換しながら検討を重ねる。

○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
上板橋地区ケアマネ研修	研修	１回（地区では２回）		地区主任ケアマネジャー、主任ケアマネジャ	
ぶらり上板橋	研修	４回	認知症、権利擁護、医療に関する内容など要望に応じて企画	地域ケアマネジャー	
若武者	交流会	毎月１回		地域医療、介護職	

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
・地域ケア会議等において、地域の高齢化に伴う認知症人口の増加、ベースに精神疾患や発達障害を伴っていたであろう事例など多問題ケースが増えていることを把握した。また、把握した課題として、独居率も高い地域で独居の場合、発見が遅れる場合が多いことも挙げられる。	・民生委員が高齢者見守り調査の際に地域の75歳以上の高齢者を訪問しており、その中で心配に思う高齢者など情報提供して下さるため、一緒に訪問し、包括職員が訪問を重ねることで見守りキーホルダーや電話訪問などを紹介する等対応を行う。

○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）	1回	認知症になっても地域で住み続けるために	地域の方との情報共有の限界と本人ミーティング
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	認知症になっても地域で住み続けるために	

※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
・薬剤関係・栄養関係での専門職との連携が必要だが関係性を強化する必要がある。 ・地区ネットワーク会議で歯科医師より、今まで一人で通院できていた患者が通院できなくなった時にどこに相談すればいいかと（個人情報保護の関係で）聞かれ、こういった場合の対応。	・地域ケア会議や支え合い会議に専門職として参加していただき、訪問薬局の情報提供をしたり、栄養士に相談できる場をつくる。 ・本人から家族に話せばいいが、家族の連絡先が分かる人は家族に連絡して当センターに相談できることを伝えてもらう。

○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）
健康長寿医療センター 認知症疾患医療センター研修	1～2回	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	常盤台支え合い会議に定期的に参加し、第2層協議体メンバーと協働して地域のネットワークの強化と地域資源の情報共有と地域の課題について取り組んでいく。専門職として地域の情報や課題について情報提供する。
第2層協議体と専門職 との連携について	日ごろから関わり合いがある関係で必要時情報提供や包括としての対応を行う。今後関わり合う職員も増やして支援する予定。専門職や事業関係者にも連携を拡大できたらいいが、まずは町会長会議で事業紹介していく。

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
<ul style="list-style-type: none"> ・認知症初期集中支援事業を包括内、地域にも啓蒙して活用する必要がある。 ・認知症サポーターの活動場所が不足している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・包括内全体で取り組めるように認知症の事例についてはチーム員以外でも担当する。地域の事業所にも紹介する。 ・認知症サポーター通信のような案内を定期的に郵送する。

○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
認知症サポーター養成講座	認知症サポーター養成講座	4回	主催（講演会）	職員全員対応可
やすらぎ（家族会）参加や連絡	認知症家族交流会支援	2回	主催（交流会）	他包括と連携
認知症初期集中支援チーム員 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 （声掛け訓練）	認知症サポーターの活動支援	年1回	主催（交流会）	

（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"> ・元気力向上教室・住民主体の通所型サービスの事業対象者を利用につなげることで地域全体の元気力の向上を図る。 ・元気力チェックシートを職員全員で実施し、サービス利用だけでなくセルフマネジメントを推進していく必要がある。 ・地域の元気力向上のためにリハビリテーション専門職との連携の場を作る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員全体への啓蒙、地域ケアマネジャー交流会、地域事業所交流会でも紹介する。 ・チェックシート実施者だけでなく、サロンや住民主体の通所型サービスに繋がっている利用者にも元気力向上手帳を紹介して、セルフマネジメント力をつける。 ・おとセン体操、10の筋トレ、リハビリテーション専門職の指導を紹介する場を作る。

○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
チェックシート実施とミニ元気 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	集会室やサロン
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	年1回	参加事業における普及啓発	
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1回	その他（備考に記載）	サロン風、 常盤台支え合い 会議