

# 令和5年度下赤塚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"> <li>・職員により経験年数の差があり、対応能力の均一化ができていない。</li> <li>・令和5年度以降に事務所移転を予定しており、担当圏域内の住民への周知活動が必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所内外の研修を企画実施し、非常勤の職員も同じ相談対応スキルを身に着けるための指導を計画的に行う。</li> <li>・新しいチラシを作り、積極的に地域に出る機会を設けるなど周知活動を行う。(出前講座、民協、サロン、周辺関係機関等への挨拶回り)</li> </ul>

## (1) 組織・運営体制

○重点事業・目標の設定

目 標	コロナ禍により経済・認知症・同居家族の精神疾患の多問題ケースが増えている。 関係機関との顔の見える関係性を作り、連携を強化する。	
<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 ( 個別ケースへの対応能力向上と関係機関との連携 ) <input checked="" type="checkbox"/> 権利擁護事業 ( 研修への参加や講師による勉強会の企画・実施 ) <input type="checkbox"/> 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業 ( ) <input checked="" type="checkbox"/> 地域ケア会議の実施 ( 個別ケース検討、地域課題・インフォーマルサービスの把握 ) <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 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 ( )	

○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	2回（6月、7月）	個人情報保護措置に係る研修	包括のマニュアルの見返し
成年後見人制度研修	外部主催	1回（8月）	その他（備考に記載）	繋ぎ方・機関との連携
記録の書き方	包括主催	1回（10月）	その他（備考に記載）	相談記録の書き方

○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 type="checkbox"/> SNS・HPなどの活用 <input checked="" type="checkbox"/> その他（認知症サポーター養成講座で包括の業務を紹介）
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（LINEWORKSの活用）
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：包括のサーバーにデータとして保存。さらに専用ファイルを作り、紙面で保管している。）  
☐ 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（ 法人内職員であっても関係者以外の事務所への立ち入りは禁止している。 ）

## 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
・退院時にコロナ感染予防のため面会の制限があり、在宅支援者や家族が状況の把握が出来ていない為、適切な退院支援が出来ないケースが多い。	・医療機関と交流の機会を作り、連携しやすい関係性を築く。 ・情報の共有が出来るよう、医療連携室・病院相談員と顔合わせの機会を作り、協力して在宅生活支援を行う。

○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）	年1回（7、8月頃参加）	<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	年2回（7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"/> 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	年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 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	月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 type="checkbox"/> その他（ ）	
出前講座等	スマホ講座	<input checked="" 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） ゆりの木サロン
	介護予防講座	<input 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） ゆりの木サロン
	介護保険制度について	<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 type="checkbox"/> 連携依頼 <input type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	（開催先団体名） クジラハウス

○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 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	駅前には商店街があり賑やかであるが、少し離れると閑静な住宅街や大きな団地となり、地域の中でも環境に差がある。また、公園などの緑の豊かな地域でもあるが、坂が多く交通の便が悪いため高齢者は外出しづらいという一面もある。区内では比較的家賃が安く、そのような環境から生活保護世帯や経済的な問題を抱える方も多い。緊急時に対応できる病床を有する大きな病院はないが、介護保険施設や有料老人ホームは多く、介護保険サービスは充実している。

○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%	住所ごとに担当を決め、名簿には新規登録者とわかるように色塗りをし必ず顔合わせをする。	・ 民生委員の担当地域ごとに包括の担当職員を決めており、顔の見える相談しやすい関係を構築している。 ・ 適宜連絡を取り合って連携する。
	(新規以外) 100%	名簿を一覧表にして、訪問や電話で状況把握をする。状況把握できた方は名簿の色を変えて記入する。	
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"> <li>・権利擁護事業は相談件数が増えているが、緊急性の判断や対応が難しいことがある。</li> <li>・成年後見制度が必要なケースを把握しても、本人の拒否、経済的な理由で医療に繋げることが難しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待や困難事例を把握した時は、三職種を含む2名以上の職員で対応し、支援の方向性の検討を行う。</li> <li>・区の関係機関とも相談し、医療に繋げていけるよう医療機関との連携を図り、早期の問題解決に務める。</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
成年後見制度について	成年後見制度利用支援	1回	主催（研修会）	
虐待対応	虐待防止・対応	1回	その他（備考に記載）	研修参加

## 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"> <li>・コロナ禍により、一人ケアマネや新人ケアマネと地域のケアマネとの交流・情報交換がしにくい。また、学ぶ機会も減っている。</li> <li>・インフォーマルサービスとしてどんなサービスがあるか、なかなか把握できず、必要な支援につなげられない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ZOOMを利用した定期的な研修や事例検討、交流会の実施。</li> <li>・地域のインフォーマルサービスの情報交換や、それぞれのサービスについて詳しく知る為にインフォーマルサービス事業所との交流会を実施。</li> </ul>

○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
下赤塚地区ケアマネ交流会	事例検討会	2回（6月、2月）	開催時期に困っている事例	下赤塚地区のケアマネ	
下赤塚地区ケアマネ交流会	研修	1回（10月）	インフォーマルサービスについて学ぶ	下赤塚地区のケアマネ	

#### 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>・精神疾患の方や認知症の方への理解、関心が低い。</li> <li>・介護保険でできることは限られており、介護保険の範囲外での困りごとが出た場合、利用できるサービスが少ない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初期集中支援チーム員会議や介護支援専門員との情報交換会、地域の会議、日常の相談支援等で挙げた内容から、それを解決するための方法を多職種で検討していく。</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（9月）	認知症、または精神疾患の方への支援	
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（1月）	インフォーマルサービスについて	

※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
・コロナ禍で病院に行く機会が減り、相談員との連携が難しくなっている。	・相談員との交流の機会を作り、情報を共有できるような関係性を作る。

○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）
健康長寿医療センターTMGH カンファレンス	2 回	その他（備考に記載）	事例検討
在宅療養ネットワーク懇話会	1 回	参加（交流会）	医療介護連携について
赤塚地区医療介護相談員交流会	1 回	主催（交流会）	グループワーク

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・後方支援として関わっていく。</li> <li>・把握している課題や支援策があれば情報提供や講座を実施し、協議体メンバーが活動しやすいように支援をしていく。</li> </ul>
第2層協議体と専門職 との連携について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区ネットワーク会議を通じて、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関係づくりを進めていく。</li> </ul>



## 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>・コロナ禍で認知症カフェが2か所閉鎖した。</li> <li>・坂が多い立地なため、高齢者が閉じこもりやすい傾向にあるが、交流の場所が少ない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たなグループの居場所作りの支援や、現在相談を受けているグループの支援を行い、認知症の方が気軽に立ち寄れる場所の立ち上げ支援を行う。</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	2回（随時）	主催（講演会）	
きづな（家族会参加）	認知症家族交流会支援	3回	主催（交流会）	
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（各月）	その他（備考に記載）	事例検討
声掛け訓練	認知症サポーターの活動支援	年1回	参加事業における普及啓発	

## (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>・元気力向上教室の参加者が増えない。</li> <li>・介護予防サポーターの活躍の場が十分に作れていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防事業についての普及啓発と、介護予防が必要な人たちを把握するため、介護予防サポーターの協力を得ながら、地域のサロンや老人クラブ等で元気力測定会を実施する。</li> <li>・地域で包括の事業について知ってもらい、介護予防の意識を高めるために、地域の関心に応じてリハビリテーションなどの専門職に依頼して講演会を実施する。</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
下赤塚元気力測定会	介護予防把握事業	2回（随時）	参加事業における普及啓発	
介護予防教室	介護予防普及啓発事業	2回（随時）	主催（講演会）	