

令和6年度熊野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"> ・相談件数の増加傾向により、業務負担も増加している。 ・職員の異動等により、地域情報に精通している職員が少ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・仕事内容のマネジメントを行い、業務の効率化を図る。 ・地域の活動への参加、民生委員との協力体制を通して、地域に根差した取り組みを行い、ネットワークを構築していく。

(1) 組織・運営体制

○重点事業・目標の設定

目 標	認知症支援等を通して、地域のネットワークを構築する。	
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	(個別ケース対応時への適切な課題の把握・分析、関係機関との連携。)
	<input type="checkbox"/> 権利擁護事業	()
	<input checked="" type="checkbox"/> 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業	(事業所内共有での段階や優先度を踏まえたアプローチ。)
	<input type="checkbox"/> 地域ケア会議推進事業	()
	<input checked="" type="checkbox"/> 在宅医療・介護連携推進事業	(地域でその人らしく暮らすための介護やリハビリ、医療等への関わり支援。)
	<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	(認知症当事者、そのご家族、介護者への居場所支援。)
	<input checked="" type="checkbox"/> 介護予防・生活支援サービス事業	(介護重度化を遅らせるための事業推進。)
	<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※ (おとしより保健福祉センターが実施・申し込み受付した研修を除く)

会議名	主催	開催回数（開催時期）	内容	備考
個人情報保護（情報漏洩）研修	包括主催	4月・10月	個人情報保護措置に係る研修	板橋区/法人マニュアル
新入職員研修	法人主催	適宜	接遇・マナー研修	個人情報保護含む
権利擁護事業研修	包括主催	4月・10月	その他（備考に記載）	虐待・成年後見
事業計画運営会議	包括主催	4月	その他（備考に記載）	事業計画・事業確認
職種別応用研修	法人主催	職種別各2回以上	その他（備考に記載）	スキルアップ研修
災害時対応研修	法人主催	2回	その他（備考に記載）	災害時研修

○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（ 町会回覧板の使用 ）
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記録しているか。

- ☒ 記録している (⇒ 記録の管理方法: 個別にファイル管理。ケースに応じて苦情内容を検討・整理し、改善策を実施する。)
- ☐ 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
・精神医療の未受診等の問題による地域住民からの相談。 ・多世代に渡る課題(8050問題、家族に精神疾患がある場合等)や生活困窮など複数の課題が絡み、複雑化している。	・ケース検討と分析、今後の支援への展開を考える。(介入のタイミングの見極め等) ・3職種の専門性を活かし、チームとして方針決定、連携した支援を行う。 ・関係機関との情報共有、支援計画の共有を行う。

○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）	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（ ）	
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 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	<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"/> 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（ ）	
地区民生・児童委員協議会	10 回以上	<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	年 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"/> 講演 <input checked="" type="checkbox"/> その他（チェックシート実施 ）	（開催先団体名） ほのぼのカフェ
	年 1 回	<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"/> 講演 <input checked="" type="checkbox"/> その他（チェックシート実施 ）	（開催先団体名） 中丸健康サロン

○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 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"> ・地区民生委員のうち令和 4 年度内に 7 名交代。 ・幹線道路が 2 つあり、道路横断に時間を要する。事業開催の場所によっては参加を躊躇する方もいる。 ・オートロックマンションが多く、外見からの安否確認が困難なことがある。

○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
ひとりぐらし高齢者 見守り対象者名簿	(新規) 100%	熱中症予防の注意喚起を踏まえ訪問実施。不在時はポスティングし、後日連絡を受ける形を取る。	民生・児童委員協議会開催時に情報共有。 その他、随時電話等で相談に対応。
	(新規以外) 100%	担当介護支援専門員等からの情報、民生・児童委員や関係機関等からの情報をもとに訪問実施。	
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 ☑ シニアクラブ・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（ホームページ掲載、利用者家族やサービス事業者も含めた来所者への周知		

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"> ・消費者被害の未然予防。 ・高齢者虐待予防、成年後見制度支援。 	<ul style="list-style-type: none"> ・詐欺電話防止のため、留守番電話利用を推奨し、親族間での予防対策を話し合うよう情報提供を行う。 ・継続的な関わりを重視し、医師や専門職との信頼関係を構築して支援を行う。

○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
消費者センターによる講義	消費者被害・特殊詐欺等の防 止・対応	年 1 回	参加事業における普及啓発	
成年後見人による講義	成年後見制度利用支援	年 1 回	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"> ・地域居宅介護支援事業所における主任ケアマネジャーの役割や地域での活動の場が確立されていない。 ・介護支援専門員及び事業所間や医療関係者との連携が不十分。 	<ul style="list-style-type: none"> ・主任ケアマネジャーの地域活動の場の確保、地域ケアマネジャーに対する「ケアマネジメント力の質の向上」に向けた組織体制の構築を行う。 ・研修や交流会を通じて関係機関との「顔の見える関係づくり」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
主任ケアマネジャーの会	その他（備考に記載）	6 回	連携協力体制作りの実践向上	主任介護支援専門員	研修、事例検討、情報共有など 仲町共催
ケアマネほっとタイム	研修	4 回	実践力の向上・ニーズ把握	地域介護支援専門員	仲町包括共催
事業者交流会	交流会	1 回	「顔の見える関係づくり」 連携協力体制づくり	地域介護支援専門員 介護サービス事業者	仲町包括共催

④ 地域ケア会議推進事業

○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"> ・本人（又はその家族）に精神疾患があり、慣れ親しんだ地域で暮らし続けるための支援のあり方が課題。 	<ul style="list-style-type: none"> ・精神疾患や精神障がいについて、小地域ケア会議に向けた事例検討を行い、小地域ケア会議にて地域で取り組む支援方法を見出す。 ・地区ネットワーク会議にて上記に連動したテーマを取り上げる。

○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）	年1回	「精神疾患や障がいがある方（本人またはその家族に精神障がいがある）が慣れ親しんだ地域で暮らしていくための支援」	
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）	年1回	「地域における精神疾患の利用者の支援について」	

※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
・近隣の医療機関（大規模病院、クリニック、医院）と介護事業所との連携が十分ではない。	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネほっとタイムに医療機関（連携室や相談室のMSW（医療ソーシャルワーカー）、診療所、訪問診療等）を招き、地域の医療連携を考え、交流する機会を持つ。 ・医療機関の退院支援や在宅支援相談窓口との連携強化を図る。

○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）
ケアマネほっとタイム（医療連携）	年1回	主催（研修会）	仲町包括共催
クリニック・医院の医師との交流会	年1回	主催（交流会）	

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	・ 支え合い会議における話し合いを通し、地域高齢者向け事業の取り組みや事業の共有を行う。
第2層協議体と専門職 との連携について	・ 専門性をもって情報提供を行い、協力関係を保ち、連携を継続する。

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"> ・ 認知症本人ミーティング「フレンドリー」の新規参加者が少ない。 ・ 地域住民に対して認知症支援事業の周知が十分に出来ていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の介護支援専門員や介護事業所にも周知し、協力を依頼する。 ・ チラシの配布先や配布数のデータ化、内容の充実など、広報活動の見直しを行う。

○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
認知症本人ミーティング「フレンドリー」	その他（備考に記載）	月 1 回	主催（交流会）	認知症当事者及び介護する家族の交流会
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	その他（備考に記載）	ケース検討
認知症家族交流会	認知症家族交流会支援	1 回	参加事業における普及啓発	
ほのぼのカフェ	認知症カフェ支援	1 回	参加事業における普及啓発	
認知症サポーター養成講座	認知症サポーター養成講座	1 回	主催（研修会）	
認知症サポーターの活動支援	認知症サポーターの活動支援	1 回以上	その他（備考に記載）	フレンドリーや講座へ協力員として参加依頼

(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"> ・元気力向上教室や住民主体の通所型サービスの新規利用者が少ない。 ・コロナ禍を過ぎて、外出の機会が少なくなっていた高齢者に対して社会参加の機会を設ける必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・チェックシート、元気力向上手帳の活用を推進する。 ・窓口相談、事業開催時以外にも担当利用者のモニタリング訪問時でも元気力向上手帳を配布し、有効な活用方法を提案する。 ・体力測定会を実施する。 ・地域で開催されている活動を広報していく。(包括広報誌に掲載等)

○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
くまの元気クラブ	介護予防普及啓発事業	4 回	主催（講演会）	体力測定会含む。サポーターと連携する。
チェックシート相談会	介護予防把握事業	1 回	参加事業における普及啓発	中丸健康サロン・ほのぼのカフェ各 1 回