

# 令和6年度高島平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>・介護予防マネジメントを含む個別支援のニーズが高い。</li> <li>・人員が不足しており、地域づくりの事業などを計画的に推進していく必要があると思うように進められておらず、令和5年度の課題から継続して実施していく予定である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の募集を継続し、新入職員の教育及び現任職員の研修体制を整える。</li> <li>・地域づくりの事業についてはアフターコロナに際して、介護サービス事業者との連携関係の再構築や医療との連携、見守りの推進など他機関や団体と協働で実施する取り組みを進めていけるよう計画する。</li> </ul>

## (1) 組織・運営体制

○重点事業・目標の設定

目 標	※把握した担当圏域の現状やニーズに基づき設定 住民主体のサービスや地域のサロンなどの活動状況を把握し、アフターコロナの地域活動を推進していけるよう、新入職員及び現任職員の相談対応やコミュニティソーシャルワークについてのスキルを向上させる。	
<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 <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 <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 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 <input checked="" 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	(職員の相談対応力、連携におけるスキルを向上する。) ( ) (主任ケアマネジャーとの連携、協働の推進。 ) ( ) (圏域内を中心とした医療機関等に働きかけ地域包括ケア体制の構築に向けた課題を明確にする。) ( ) (認知症サポーター、キャラバンメイトとの連携推進。 ) (シニアクラブの活動状況の把握、連携関係の構築。 ) ( )

○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	年度 1 回	個人情報保護措置に係る研修	
職場の健康・安全管理についての研修	法人主催	年度 1 ～2 回	その他（備考に記載）	産業医による
相談対応能力向上研修	外部主催	1 回	相談員としての視点や留意点などを客観的に検証する	
認知症関連研修等スキルアップ研修	外部主催	適宜	その他（備考に記載）	認知症基本法施行に伴う行政対応など

○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 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 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：ファイリングし保管庫（施錠）にて紙面で保管)
- ☐ 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
<ul style="list-style-type: none"><li>・高齢者の総合相談窓口として、多面的な相談対応をこころがける必要がある。</li><li>・介護予防・重度化防止のための継続的なかわりをしていく必要がある。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・相談員としてのスキルアップ研修を受講する。</li><li>・相談対応の過程において介護予防・自立支援に係る視点を持ち、相談者にアプローチする。</li><li>・総合相談から介護予防マネジメントへの導入などの事例を所内で共有する。</li></ul>

○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（7 月）	<input checked="" 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 type="checkbox"/> その他（ ）	
地区別連絡会および中圏域 での包括連絡会	1 回（10 月）+3 回	<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 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（ ）	地区別連絡会に加え舟渡、三園包括との連絡会を実施する。
相談協力員連絡会	2 回（5 月、11 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 checked="" 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（ ）	民生委員と介護サービス事業者との交流会、相談協力員の研修会などを計画する。
地区民生・児童委員協議会	3 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（ ）	令和 5 年度同様に出来るだけ出席しセンター業務を周知する。
出前講座等	3 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 checked="" type="checkbox"/> 講演 <input checked="" type="checkbox"/> その他（元気力チェック等）	管内サロン 3 か所。

○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 checked="" 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"> <li>・事業者交流会、相談協力員連絡会、地区民協、地域の懇談会などから把握する。</li> <li>・UR 賃貸住宅では、他地域からの独居および高齢のみ世帯の転入者が多く、見守りのシステムや住民によるサポートが広く周知されていない。</li> <li>・分譲住宅においては、住民自治がすすめられてきた経緯はあるものの高齢化により周囲に SOS を出さず、生活上の問題が深刻化してしまうケースもみられる。</li> <li>・住民主体型サービスや新たに立ち上がった 10 の筋トレグループなど地域住民の主体的な活動がさらに増えてきている。</li> </ul>

## ○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。	熱中症の予防については早期からの声かけが必要と感じたため5月、秋口の訪問による把握を実施する。
	(新規以外) 85%	訪問、電話、総合相談、民生委員からの情報により把握。	
高齢者見守り キーホルダー	登録勧奨、普及・啓発方法		
	<div><input checked="" 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 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</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"> <li>・ケアマネジャーからの相談においても権利擁護制度の活用についての事例は多い。職員が一定程度の知識を有し専門機関への連携などが適宜実施できるようにする必要がある。</li> <li>・適切な介護が適時に行われ、担当ケースに予防的なかわりをする事ができる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に新入職員については権利擁護制度の活用や虐待対応についての所定の研修を受講する。</li> <li>・所内の事例検討やカンファレンスの機会を設ける。</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
「老い仕度講座」	その他（備考に記載）	1回（9月）	主催（研修会）	代理事務契約などの実際。
「悪質商法に騙されない～ しっかり予防、安心して生活」	消費者被害・特殊詐欺等の防 止・対応	1回（7月）	主催（講演会）	消費者センター、警察署などに講演を依頼する。

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
・主任ケアマネジャーやMSW（医療ソーシャルワーカー）等との協働により、生活障害を重度化させない地域づくりを推進していく必要がある。	・民生委員、医療機関などとの連携を目的とした連絡会や研修を実施する。 ・居宅介護支援事業所の情報は整理できているため、他のサービス提供事業所の情報についてもデータ化できるとよい。

○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	打ち合わせ会	3回（5月、9月、12月）	地域課題にもとづいた研修等の検討、他	主任ケアマネジャー	
医療介護連携に係る研修会	研修	1回（未定）	医師を招き地域医療の実際についての講演を依頼する	ケアマネジャー、MSW等	
事例検討会	事例検討会	1回（未定）	認知症高齢者への支援について地域課題に基づいた事例検討会を実施する	ケアマネジャー、介護サービス提供事業者等合同で実施	

#### 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
・抽出された地域課題について、課題解決に向けたシステムに結び付けることが難しい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・抽出された課題を関係機関やケアマネジャーと共有する仕組みや課題解決について協議する場を作っていく。</li> <li>・中圏域で地域課題を協議する場を設ける。</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（10 月）	未定	
日常生活圏域レベル（地区ネットワーク会議）	1 回（6 月）	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
・専門職が忌憚なく意見交換する機会を設ける必要がある。	・ケアマネジャー、MSW など地域連携の中心となる職種が参加できる懇談会や連絡会を設ける。

○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）
医療・介護連携推進懇談会	1 回	主催（交流会）	地域包括ケア病棟、リハビリテーション病院、ケアマネジャー
在宅療養ネットワーク懇話会	1～2 回	参加（研修会）	世話人として参加
介護と医療を考える会	未定	参加（研修会）	医師会、板橋区主任介護支援専門員協議会主催

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	構成員およびオブザーバーとして複数の職員が関わりを持っている。イベントや周知活動にはセンターとして協力し住民主体の活動を支援している。
第2層協議体と専門職との連携について	ケアマネジャーには随時協議体の活動について情報提供し、周知や協働の可能性について考える機会を提供する。

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
・高島平地域には多様な社会資源が存在するが、認知症ケアについての情報共有や連携の可能性について検討をする機会が少ない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症の方をサポートするためのネットワークの構築およびチームオレンジの立ち上げを検討する機会を設ける。</li> <li>・認知症高齢者等への支援について事例検討の場を設け、地域課題の解決に向けて意見交換やアクションにつなげていく。</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・キャラバンメイト交流会	その他（備考に記載）	1～2 回（未定）	その他（備考に記載）	サポーターの活動支援、学習の場の提供
桜の会	認知症家族交流会支援	12 回（毎月第 2 金曜日）	主催（交流会）	
認知症カフェイースト	認知症カフェ支援	12 回（毎月第 4 金曜日）	その他（備考に記載）	地域交流、情報提供、講習等
「もっと知りたい認知症」	その他（備考に記載）	1 回（未定）	主催（研修会）	ケアマネジャー、サポーター、キャラバンメイト等

（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>・事業対象者等における介護予防マネジメントについてのアプローチは出来るだけ予約制で実施出来るよう、周知方法を検討する。</li> <li>・予防事業の周知や利用促進について、見守り事業と並行してアプローチするよう計画する。</li> <li>・介護予防支援事業、ケアマネジメント A では、毎月 10 件前後の新規・終了ケースがあり、職員の増員をはかる必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジメント B、C の実施については戦略的に行う必要があるため、介護予防講座の実施、事業者・団体へ訪問する機会をつくり、意見交換・情報提供を行う。</li> <li>・住民主体の団体等との意見交換の機会を持ち、活動状況や支援の必要性を把握する。</li> <li>・総合相談窓口における予防事業のアプローチがどの職員も行えるよう、所内での伝達研修などを充実させる。</li> <li>・一部委託先のケアマネジャーと研修や意見交換の機会を設け、介護予防・自立支援の体制を推進する。</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
予防マネジメント研修会	その他（備考に記載）	1回（未定）	主催（研修会）	
「いきいき講座」	介護予防普及啓発事業	1～2回（未定）	参加事業における普及啓発	住民向けの講座
元気力測定会	介護予防把握事業	1～3回	その他（備考に記載）	サロン等で実施