

令和6年度前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"> ・介護予防支援事業（給付）の割合が増えているが、委託先の居宅介護支援事業所が少ない。職員の時間外労働の増加、他の事業に時間や手間をかけにくいジレンマがある。 ・高齢者虐待やセルフネグレクト状態の方が増えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続して職員の募集を続けるとともに、研修等を通じて、職員の相談援助技術の向上を図る。包括職員としてあるべき姿の共有を図る。 ・居宅介護支援事業所との交流を通じ、委託できる関係性を構築する。 ・地域の方に包括の存在を周知し、問題となる前に相談できる体制を作る。

(1) 組織・運営体制

○重点事業・目標の設定

目 標	<p>※把握した担当圏域の現状やニーズに基づき設定</p> <p>コロナ禍で家族の就労状況の変化やおうち時間の増加に伴い、家族間の虐待が疑われるケースが増えている。また 65 歳未満であっても、生活や心身に課題を抱えている方が増えていると感じる。困難ケースになる前に発見、支援できるよう、支え合い会議などを通じた地域力の醸成を図るとともに、職員の対応力の向上を図る。</p>
<p>重点事業</p> <p>実現可能な範囲であれば複数チェック可</p> <p>※（ ）内は具体的な方針を簡潔に記載</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 総合相談支援事業 () <input checked="" type="checkbox"/> 権利擁護事業 (虐待通報に迅速に対応し擁護者支援も含めた対応を行う。) <input type="checkbox"/> 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業 () <input type="checkbox"/> 地域ケア会議推進事業 () <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 checked="" type="checkbox"/> 一般介護予防事業 (介護予防に対する意識の高くない住民にも予防の大切さを伝える。都営住宅やマンション等の自治会、サロンなどの利用者に対し、出前介護相談会を企画する。)

○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
個人情報保護法	法人主催	2 回	個人情報保護措置に係る研修	包括内でも 1 回開催
権利擁護研修	外部主催	年数回	その他（備考に記載）	権利擁護に係る内容
感染・認知症・ハラスメント等	法人主催	通年	その他（備考に記載）	業務全般に係る内容

○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 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 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 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記録しているか。

- ☒ 記録している（⇒記録の管理方法：区所定の用紙に記入し毎月提出している。）
- ☐ 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（ ）

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"> ・ 困難事例に対し、三職種で協議して支援方法を検討している。 ・ 相談業務の他に各事業も担っているため、負担が増えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 困難事例や多問題ケースなどを三職種に限らず、全職員で検討・対応する。 ・ 包括職員としてのスキルアップを図るため、外部研修等にも積極的に参加するよう促す。

○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 4 月頃	<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"/> その他（ ）	
地区別連絡会	年 2 回 9 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 10 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 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（ ）	

地区民生・児童委員協議会	年 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	年 8～12 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"/> 講演 <input checked="" type="checkbox"/> その他（介護予防に資するミニ講座 ）	（開催先団体名） ほっとサロン
	年 1 回	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	（開催先団体名） 寿クラブ

○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	<ul style="list-style-type: none"> ・町会、自治会、シニアクラブの活動が盛んで、住民同士の顔の見える関係が形成されている。 ・大型のスーパーマーケットが 5 店舗あり、コンビニも多く、買い物には便利である。 ・サロン 19 団体、住民主体の通所型サービス 2 か所、10 の筋トレグループ 5 か所と通いの場は比較的多いといえる。 ・40～50 年前に建てられたマンション、都営住宅等があり、高齢者の一人世帯、夫婦世帯の方が多く住んでいる。

○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
ひとりぐらし高齢者 見守り対象者名簿	(新規) 100%	原則、訪問する	訪問しても不在の場合、民生委員に確認し 情報共有する。民生委員から依頼されれば、 同行する場合もある。
	(新規以外) 90%	担当の介護支援専門員がいる方は電話などで状況把握、繋がっていない方には訪問する。	
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"/> シニアクラブ・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 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 checked="" type="checkbox"/> その他（ 来所時に勧奨している ）</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"> ・身寄りのない独居高齢者が増加し、光熱費の支払いができない方、送られてきた郵送物に適切に対応できない方もおり、何らかの支援を必要とする方が増えている。 ・特殊詐欺被害が増えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・包括の役割を地域住民に周知する。必要な方には、成年後見制度の紹介を行い、生活維持に欠かせないキーパーソンとして親戚や友人・知人などの支援者を早期に探す。 ・警察と連携して、詐欺防止の周知を行う。

○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
出前講座	成年後見制度利用支援	1 回	その他（備考に記載）	外部講師
出前講座	消費者被害・特殊詐欺等の防止・対応	1 回	その他（備考に記載）	外部講師

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"> ・認知症を患う本人・家族の対応に迫られ、介護支援専門員が適した支援を行えず苦慮する案件が増えている。 ・独居で身寄りのない認知症や重度障がいのある案件が増えており、迅速に適した関係機関に繋げる必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の主任介護支援専門員と協力してスキルアップが図れる研修を企画し、類似ケースとして検討できる事例を元に検討会を実施して地域の介護支援専門員の対応力を高める。 ・地域でのケアマネジメントが円滑に進むよう医療との連携図れる場を企画し、顔の見える関係作りや情報・意見交換等に役立てる。

○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	同内容を2回開催	未定	主任介護支援専門員・介護支援専門員	
前野地区事業者交流会	交流会	1回（9月頃）	医療・介護の連携	主任介護支援専門員・介護支援専門員・医療相談員	
前野地区介護支援専門員研修	研修	1回（時期未定）	重度障がいの方へのアプローチ方法	主任介護支援専門員・介護支援専門員	
前野地区事例検討会	事例検討会	1回（時期未定）	独居身寄りなし、成年後見制度の利用	主任介護支援専門員・介護支援専門員	

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
・町会、自治会とのつながりが薄い。地域の困りごとを把握している住民との交流が少ない。地区ネットワーク委員の方と課題を共有できていない。	・年1回の会議だけでなく、他の会議体でも顔を合わせる機会を検討する。 ・認知症サポーター養成講座や出前講座を通じて地域の協力者を増やし、相談・発信できる新たな手段を検討する。

○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（時期未定）	認知症・精神疾患を理由に、社会とのつながりを断っている方への支援について	
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（時期未定）	支援を必要としている方を掘り起こすための相談できる手段の検討	

※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
・独居または高齢夫婦の方で、自宅での生活が困難ではあるが、医療ニーズが低めな方の場合、スムーズに入院できる病院が少ない。	・医療相談員と顔の見える関係づくりを行い、社会的入院に近い状況でも対応していただける医療機関を把握しておく。

○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）
医療介護連携会議	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	支え合い会議への参加、研修の参加、イベントの手伝いをする。
第2層協議体と専門職 との連携について	地区ネットワーク会議、地域リハビリテーションサービス調整会議等を通じて、地域の医療職、介護職と顔の見える関係づくりを進めて連携を深めていく。

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
・認知症の方がやりたいことを実現する機会がない。	・本人ミーティングを継続し、その中で出た希望を実現できるように周囲に働きかける。

○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
出前講座	認知症サポーター養成講座	随時	主催（研修会）	
認知症家族交流会	認知症家族交流会支援	6回	その他（備考に記載）	
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）	事例検討
本人ミーティング	その他（備考に記載）	12回	主催（交流会）	
認知症カフェ	認知症カフェ支援	開催月	その他（備考に記載）	後方支援
認知症サポーター交流会	認知症サポーターの活動支援	随時	その他（備考に記載）	本人ミーティング参加

（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"> ・元気力チェックシートの実施数が少ない。 ・短期集中コースの利用がコロナ前と比べ、減少している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新規の元気力チェックシートの実施数を増やすため、10の筋トレグループや福祉の森サロンでまだつながっていないところにアプローチする。 ・チェックシートのデータをもとに、電話や郵送で、短期集中コースの周知、利用勧奨を行う。

○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
体力測定会	介護予防把握事業	1 回	その他（備考に記載）	前野ランチクラブ参加者
元気力チェックシートの実施	介護予防把握事業	1 回	その他（備考に記載）	いきいきときわ参加者
10 の筋トレグループへの活動支援	介護予防継続への支援に関する事業	1 回	その他（備考に記載）	10 の筋トレ 5 グループ