

# 令和6年度徳丸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
・業務に対する意欲の低下及び離職防止。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・超過勤務削減のため業務の合理化を図る。</li> <li>・個人の選択やライフステージに応じた多様な働き方を支援する。(在宅ワークやサテライト・オフィスの推奨等)</li> <li>・事務所内での相談体制を維持確保する。</li> </ul>

## (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>「介護予防に強い徳丸」を目指す。</p> <p>※坂道の多い徳丸では、ちょっとしたけがや病気で外出が困難になる。セルフケアに取り組み、介護予防に関心の高い住民も多いことから「介護予防に強い徳丸」を目標に掲げる。</p>																		
<p><b>重点事業</b></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>	<table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 総合相談支援事業</td><td>( )</td></tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 権利擁護事業</td><td>( )</td></tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業</td><td>( 民生委員との連携を強化、維持する。 )</td></tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 地域ケア会議推進事業</td><td>( )</td></tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 在宅医療・介護連携推進事業</td><td>( 赤塚地区医療介護連携推進会議にて地域の連携に関する課題を把握する。 )</td></tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 生活支援体制整備事業</td><td>( )</td></tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 認知症総合支援事業</td><td>( 認知症サポーターとともに事業活動を行う。 )</td></tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 介護予防・生活支援サービス事業</td><td>( )</td></tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 一般介護予防事業</td><td>( 介護予防サポーターをR8年度までに5人増やす。 )</td></tr> </table>	<input 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	( 民生委員との連携を強化、維持する。 )	<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	( 赤塚地区医療介護連携推進会議にて地域の連携に関する課題を把握する。 )	<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	( 認知症サポーターとともに事業活動を行う。 )	<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	( 介護予防サポーターをR8年度までに5人増やす。 )
<input 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	( 民生委員との連携を強化、維持する。 )																		
<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	( 赤塚地区医療介護連携推進会議にて地域の連携に関する課題を把握する。 )																		
<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	( 認知症サポーターとともに事業活動を行う。 )																		
<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	( 介護予防サポーターをR8年度までに5人増やす。 )																		

○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
個人情報保護措置研修	包括主催	1回(区の個人情報自己点検表提出後)	個人情報保護措置に係る研修	
感染症に関する研修	法人主催	年1回以上	その他（備考に記載）	感染症の知識、予防に資する研修
権利擁護関連研修	外部主催	年1回以上	その他（備考に記載）	虐待、身体拘束、後見制度等
認知症関連研修	外部主催	年1回以上	その他（備考に記載）	意思決定支援、居場所づくり等
介護予防関連研修	外部主催	年1回以上	その他（備考に記載）	介護予防への取り組み、グループ活動支援に関する研修
(主任) 介護支援専門員研修	外部主催	年1回以上	その他（備考に記載）	新任、更新研修

○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 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 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：専用の紙ファイルのほか、データでも管理している。)
- ☐ 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
・職員が困難ケースを一人で抱えてしまう場合がある。	・相談、検討、情報共有等をできる時間を確保する。(朝礼、夕礼の活用)

○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）	適宜参加	<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 type="checkbox"/> その他（ ）	町会支部長及び町会長の 一部の方はSCとなっている ため、月1回は顔合わせ をしている。
地区別連絡会	2回（7月と2月）	<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"/> 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	1回（3/21・金AM）	<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 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（ ）	在宅医療器に関する勉強 会を予定。
地区民生・児童委員協議会	10回（原則毎月）	<input checked="" type="checkbox"/> 挨拶 <input checked="" type="checkbox"/> 事業の周知等 <input type="checkbox"/> 情報提供 <input type="checkbox"/> 連携依頼 <input type="checkbox"/> その他（ ）	
出前講座等	2回（4月と9月ごろ）	<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 type="checkbox"/> 講演 <input checked="" type="checkbox"/> その他（ 体力測定 ）	（開催先団体名） 徳丸マナーズクラブ
	1回（11月ごろ）	<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 type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	（開催先団体名） 徳丸ニュースター
	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（ 体力測定 ）	（開催先団体名） 徳丸の会

○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 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 checked="" type="checkbox"/> その他（ こども食堂、自主グループ等 ）
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"> <li>・昔から住んでいる住民が多く、住民の多くは情報通である。</li> <li>・ここ数年で医療機関が増えたため医療の確保がしやすくなった。</li> <li>・坂道が多く、手すりが設置されていない私道（階段）が多い。</li> <li>・5～6月にかけてコンビニ、金融機関、不動産業、スーパーマーケット等、約60か所にあいさつ回りをする。</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
ひとりぐらし高齢者 見守り対象者名簿	(新規) 100%	訪問または電話を通じ、状況の把握に努める。また、地域の相談窓口であることを住民に知ってもらう。	・ 民生委員との個別面談を実施する。(7月～10月) ・ 薬局や接骨院へのあいさつを行う。
	(新規以外) 95%	民生委員の訪問と時期が重ならないよう12月～1月ごろに訪問または電話をする。場合によっては、民生委員や介護支援専門員等との情報共有を図る。	
高齢者見守り キーホルダー	登録勧奨、普及・啓発方法		
	<div><input checked="" 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 <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 <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>・権利擁護事業について、必要性を感じながらも職員によって得手不得手がある。</li> <li>・消費者被害にあう高齢者が後を絶たない。</li> <li>・高齢世帯、認知介護、身寄りのない高齢者など、家族の役割が大きく変わり、家庭内では解決できないことが増えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の参加、OJTの実施、チームの形成などを行う。</li> <li>・相談先の周知を行う。</li> <li>・本人申し立てによる成年後見制度利用を推進する。</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
出前講座	消費者被害・特殊詐欺等の防止・対応	3回以上/年	参加事業における普及啓発	対象：シニアクラブなど
出前講座	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	対象：シニアクラブなど

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>・地域の介護支援専門員の一部は社会資源情報が不足している。</li> <li>・困難事例について当該居宅介護支援事業所のみで抱え込んでしまう傾向がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の介護支援専門員は熱心であり、毎月の勉強会を通じて、地域資源の活用方法やアセスメント能力の向上について知る機会を設ける。</li> <li>・単独事業所のサポートができるよう介護支援専門員同士のつながりを緩やかに作っていく。</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
徳丸地区ケアマネ勉強会	事例検討会	年11回	困難事例、多職種連携など	地域の介護支援専門員	事例は居宅と包括が交互に提出。11回のうち3回は気づきのスーパービジョン研修を開催する。
赤塚地区事業者交流会	交流会	年1回	多職種連携等	地域の介護支援専門員等	

#### 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
・参加者が限定されており、多角的な視点が得られない。	・地域住民を巻き込んだ会議を実施する。

#### ○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）	年1回(10～11月)	介護予防または重度化防止、認知症の方の居場所づくりのいずれか	
日常生活圏域レベル（地区ネットワーク会議）	年1回(1～2月)	介護予防または重度化防止、認知症の方の居場所づくりのいずれか	

※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
・地域の医療機関との顔の見える関係が十分にできていない。	・地域の医療機関へのあいさつ回りを行う。 ・赤塚地区医療介護連携会議を開催する。

○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）
医療相談員との交流会	1 回（11 月ごろ）	主催（交流会）	赤塚地区包括合同事業
赤塚地区介護医療連携推進会議	年 2 回程度	その他（備考に記載）	赤塚地区の医師と連携して開催

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	会場設営、受付、資料作成、物品の管理など事務局的な立場で関わり、住民主体の協議体としてサポートする。
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、小地域ケア会議等を通じて、介護サービス事業所や介護支援専門員、医師、医療相談員等と協議体のメンバーがお互いの活動や目的を知る機会となるよう働きかけていく。

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"> <li>・認知症サポーターとの関わりが少ない</li> <li>・地域住民の認知症に対する理解が乏しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーターと一緒に活動できる場所作りを企画していく。</li> <li>・相談に来た方へ認知症ケアパスを渡し、早期発見早・期診断の重要性や利用できるサービス等について情報提供していく。（年間 360 冊配布予定）</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	3 回以上（随時）	主催（講演会）	
きずな・やすらぎ（家族会） 参加	認知症家族交流会支援	年 12 回	主催（交流会）	赤塚及び上板橋 地区包括合同事 業。輪番にて参 加
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	認知症サポーターの活動支援	年 1 回	主催（交流会）	
認知症サポーター養成講座	キャラバンメイトとの連携	年 1 回	主催（研修会）	
出前講座	認知症予防等の講座開催	年 1 回以上（随時）	主催（講演会）	
認知症カフェの周知	認知症カフェ支援	随時	その他（備考に記載）	周知活動

（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>・地域住民のセルフケアマネジメント力を高める必要がある。</li> <li>・地域住民の活動の場を周知していく必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の自主グループの団体に働きかけ、体力測定会・元気力チェックを実施する。また、徳丸地区の介護予防サポーターを増やしていく。</li> <li>・10 の筋トレグループの活動が地域住民に周知されるよう支援する。また、参加者が世話人に依存することなく、会の活動や運営に自然な形で協力できるよう働きかけていく。</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
体力測定会・元気力チェック実施	介護予防把握事業	4 回以上	その他（備考に記載）	介護予防サポーターと連携し、シニアクラブ・10 の筋トレグループなどに実施
10 の筋トレグループ支援	地域リハビリテーション活動支援への協力	6 回	その他（備考に記載）	各団体に赴き、状況把握と支援実施
出前講座	介護予防普及啓発事業	2 回以上	主催（研修会）	
出前講座・事業協力	地域介護予防活動支援事業	年 1 回以上	その他（備考に記載）	住民主体の事業やシニアクラブ等に参加者の紹介や活動支援を行う