

令和6年度三園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"> ・人員不足と新規人材確保の困難さ。 ・職員の離職や休職の防止。 | <ul style="list-style-type: none"> ・業務の合理化と継続した採用活動。 ・職員の体調や業務状況の把握と相互相談・協力体制の維持、業務環境の整備。 |

(1) 組織・運営体制

○重点事業・目標の設定

| 目 標 | 潜在化している援助希求力の弱い世帯や多問題世帯に対して、地域の関係者との連携による対象者の早期発見・対応と見守り体制を深化させる。 | | |
|---|---|-----------------------------|---|
| 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 | (相談協力員、民生児童委員との連携強化。) |) |
| | <input type="checkbox"/> 権利擁護事業 | () |) |
| | <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 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 type="checkbox"/> 認知症総合支援事業 | (認知症カフェの再開と介護家族支援、交流の場の継続。) | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 介護予防・生活支援サービス事業 | (地域のサロンへの訪問と情報更新。) |) |
| | <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 |
|------------|------|------------|---------------|----------|
| 個人情報保護研修 | 包括主催 | 年 1 回 | 個人情報保護措置に係る研修 | 個人情報保護 |
| 虐待防止研修 | 法人主催 | 年 1 回 | その他（備考に記載） | 高齢者虐待防止 |
| 感染症予防研修 | 法人主催 | 年 1 回 | その他（備考に記載） | 感染症対策 |
| コンプライアンス研修 | 法人主催 | 年 1 回 | その他（備考に記載） | コンプライアンス |
| 主任研修 | 法人主催 | 年 1 回 | その他（備考に記載） | |
| 管理者研修 | 法人主催 | 年 1 回 | その他（備考に記載） | |

○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（ 支援センターだよりの地域回覧 ） |
| 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：苦情相談、対応についての記録をし、ファイルに閉じて鍵のかかる書庫で管理している。)
- ☐ 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">・他問題ケースなど職員にかかる負担が大きい。・住まいの場所によっては、センターまで遠く来所相談が困難。 | <ul style="list-style-type: none">・ 3 職種での検討機会を確保し、日常的な相談協力体制を維持する。・ 出張相談会の実施や民生児童委員等との連携による対象者の早期発見、対応、積極的な訪問による来所の不便さへの対応を行う。 |

○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（年度初め） | <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 | 4 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"/> 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（ ） | 成増地区 高島平地区 |
| 相談協力員連絡会 | 各 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 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（ ） | 成増地区 高島平地区 |
| 地区民生・児童委員協議会 | 10 回（高島平） 5 回（成増） | <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"/> その他（ ） | 成増地区は、成増地域包括支援センターとの輪番 |
| 出前講座等 | 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 checked="" type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ） | 成増団地親和会 |
| | 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 checked="" type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ） | 青葉クラブ サロン愛 筋木成、10 の筋トレ |
| | 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 checked="" type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ） | おたっしや教室 |

○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 checked="" type="checkbox"/> その他（サロン、老人クラブ、住民活動グループ） |
| 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 checked="" type="checkbox"/> リスト（データ） <input type="checkbox"/> その他（ ） |
| 地域特性の把握内容 | <p>・成増地区（三園 1 丁目、成増 5 丁目）は、都営住宅と戸建てが混在。地域に密着した病院や診療所があり、ここ数年、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅等の入居施設が増加している。</p> <p>・高島平地区（高島平 4～6 丁目、三園 2 丁目、新河岸 3 丁目）は、閑静な住宅街で、単身の高齢者も多いが、“集まれる場所”や“情報を得られる手段”が限られている。買い物ができる店舗や金融機関、郵便局も距離がある。</p> |

○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% | 訪問にて把握。 | 日常的に電話や訪問、会議の場で連携している。その他、毎年民生児童委員との情報交換会を開催し、連携を行っている。 |
| | (新規以外) 90% | 訪問、電話、民生児童委員との連携にて把握。 | |
| 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（ 見守りキーホルダー交付会の開催、地域回覧による交付周知、出張相談会 ） | | |

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 |
|-------------------------------|---|
| ・虐待事例の対応における主担当となる職員の負担を軽減する。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 3 職種での検討やセンター内の支援体制を整える。 ・ 担当課との支援方針共有と連携。 ・ 世帯の支援に必要な関係機関との連携。 |

○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 |
|-----|-------------------|------------|--------------|----|
| 未定 | 虐待防止・対応 | 1回 | 主催（研修会） | |
| 未定 | 消費者被害・特殊詐欺等の防止・対応 | 1回 | 参加事業における普及啓発 | |
| 未定 | 成年後見制度利用支援 | 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"> ・介護支援専門員や介護サービス事業所のニーズを把握する。 ・8050 問題、障がい、経済的な問題などを抱えている世帯が多くあり、介護支援専門員の感じる負担が大きくなっている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・介護支援専門員や介護サービス事業所との意見交換会の実施。 ・生活保護制度やいたばし暮らしのサポートセンターをはじめとする各制度や資源の活用、関係機関との連携について研修会を企画。 |

○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 |
|----------------------------|--------|------------|--------|----------------------|----|
| 事業者交流会 | 研修 | 1回 | 未定 | 介護支援専門員 介護サービス事業所 | |
| ケアマネルーム成増 | 交流会 | 2回 | 未定 | 介護支援専門員 | |
| 事例検討会 | 研修 | 2回 | 未定 | 介護支援専門員 | |
| デイサービス・交流会 | 交流会 | 1回 | | デイサービス、訪問 介護事業所 | |
| 包括主マネミーティング 居宅主マネミーティング | 打ち合わせ会 | 5回 | | 主任介護支援専門員 | |

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 |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・地域ケア会議における提供事例の確保。 ・地域の関係機関との地域課題の共有。 | <ul style="list-style-type: none"> ・地域の介護支援専門員に対し、地域ケア会議の周知を行う。 ・介護支援専門員が把握する地域課題と包括が把握する地域課題について、様々な参加者の視点から検討・意見を受ける。 ・会議間を連動させることで多角的な検討を行う。 |

○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 | 未定 | |
| 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） | 2回 | 未定 | 成増地区 高島平地区 |

※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 |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・医療連携について検討する機会が少ない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・医療機関と地域の支援者の交流の機会をつくる。 ・それぞれに課題に感じていることを共有し、検討する。 |

○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） |
|------------------|------------|----------|---------|
| 成増地区医療介護連携会議 | 1 回 | 主催（交流会） | |
| 訪問看護交流会 | 1 回 | 参加（交流会） | |
| 在宅療養ネットワーク懇親会 | 1 回 | 主催（講演会） | |
| Care&Cure ミーティング | 4 回 | 参加 {研修会} | |
| 各医療機関交流会 | 1 ～ 4 回程度 | 参加（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 | 各種イベントや相談ブース、講座等の実施のほか、相談傾向や地域資源等の地域情報を活用し、地域包括支援センターの機能を活かした協議体運営へのサポートを行っていく。 |
| 第2層協議体と専門職 との連携について | 地域のニーズは、インフォーマルな活動だけでは充足できないものも多く、専門職の知識や技術だけでは充足できないこともあるため、第2層協議体と専門職の連携は重要。第2層協議体と地域の専門職を巻き込んだ役割分担、協働を行っていく。 |

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"> ・認知症の方の交流や活躍の場の確保。 ・認知症の方を介護している家族の支援。 | <ul style="list-style-type: none"> ・『自立支援・重度化防止』『予防』の視点を含めた居場所をつくり、本人の活躍の場、交流機会の確保を継続して行う。 ・既存交流会への参加が困難な家族を対象に、より身近な場所で小規模の介護家族者同士の情報交換や交流機会を確保する。 ・段階的な支援が必要な方のサポート体制をつくる。 |

○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 |
|---------------------|--------------|------------|------------|-------------------------|
| オレンジクラス | その他（備考に記載） | 月2回 | 主催（交流会） | 高島平地区 成増地区 |
| きずな | 認知症家族交流会支援 | 2回 | その他（備考に記載） | |
| 介護家族講座&交流会 | 認知症家族交流会支援 | 2ヶ月に1回 | 主催（交流会） | |
| 認知症イベント | その他（備考に記載） | 1回 | その他（備考に記載） | 成増支え合い会 議のイベント協 力 |
| アルツハイマー月間イベント | その他（備考に記載） | 9月 | その他（備考に記載） | 展示等 |
| 認知症サポーター養成講座 | 認知症サポーター養成講座 | 未定 | 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 | 年6回 | その他（備考に記載） | |

（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"> ・介護予防ケアマネジメントB・Cの利用者が増えない。 ・管轄内のサロン状況の把握、情報更新。 | <ul style="list-style-type: none"> ・職員の短期集中型の各コース内容に対する理解を深め、対象者への動機付けや案内方法について検討、実施する。 ・既存グループへの定期的な訪問と介護予防・フレイル予防についての普及啓発を行い、サロンの参加者状況を把握し、把握情報の更新をする。 |

○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 |
|---------------|------------------|------------|------------|-------|
| 10 の筋トレグループ支援 | 介護予防継続への支援に関する事業 | 検討中 | その他（備考に記載） | |
| 元気力測定会 | 介護予防把握事業 | 年 2 回 | その他（備考に記載） | 測定会実施 |
| 介護予防講座 | 介護予防普及啓発事業 | 検討中 | その他（備考に記載） | 出前講座 |
| サロン支援 | 介護予防継続への支援に関する事業 | 検討中 | その他（備考に記載） | |