

令和6年度成増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
・職員体制について、安定した職員の定着とやりがいのある事業展開。	・ワークライフバランスへの取り組みを行うとともに、職員の「やる気」を引き出す事業の立案と実施を行っていく。

(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 令和5年度に引き続き地域のネットワークを意識した事業展開に努める。	
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 type="checkbox"/> 総合相談支援事業 () <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 checked="" type="checkbox"/> 地域ケア会議推進事業 (地域共生社会に向けての、地域課題を検討できる機会を作る。) <input type="checkbox"/> 在宅医療・介護連携推進事業 () <input checked="" type="checkbox"/> 生活支援体制整備事業 (生活支援体制整備事業を利用して、地域の多様な機関と関係性を作る。) <input checked="" type="checkbox"/> 認知症総合支援事業 (認知症の方に優しい街づくりを目指し活動していく。) <input 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 ()	

○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	包括主催	1 回	個人情報保護措置に係る研修	
虐待研修	法人主催	1 回	その他（備考に記載）	高齢者虐待に関する こと
感染症研修	法人主催	2 回	その他（備考に記載）	食中毒、コロナウィ ルス、ノロウィルス 予防など
中堅職員研修	法人主催	1 回	その他（備考に記載）	中堅職員が考えてテ ーマを決める
接遇研修	法人主催	2 回	接遇・マナー研修	
ハラスメント研修	法人主催	1 回	その他（備考に記載）	職場や職務中のハラ スメント防止につい て

○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（ 支え合い会議イベントでの周知 ）
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 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：苦情専用ファイルに紙面で管理、個別経過記録にデータ・個人ファイルで管理。)
- ☐ 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
<p>・本人の加齢や疾患に伴う生活困難事例だけでなく、経済的な問題や本人、家族の身体・精神的障害により生じている問題など、ケースが複雑化している傾向があり、支援が長期化しやすい。</p> <p>・身寄りがなく本人による金銭管理が困難な事例が多くなり、介護保険サービス外での支援が必要なケースが増えている。</p>	<p>・問題を多く抱えているケースや支援が長期化するようなケースについては、センター内でのミーティングを活用して複数人で検討・課題の整理を行い、適切と思われる各関係機関への相談・協力の要請や、取次ぎなどの支援を行っていく。</p> <p>・各関係機関による情報や対応方法については、センター内で情報共有やケースの振り返りを行い、今後連携しやすい状況をつくっていく。</p>

○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）	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（ ）	
地区別連絡会	2回（2月・7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 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（未定）	<input type="checkbox"/> 挨拶 <input 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 checked="" type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	
地区民生・児童委員協議会	7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	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 type="checkbox"/> その他（ ）	（開催先団体名） シニアクラブ
	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 checked="" type="checkbox"/> 連携依頼 <input type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	（開催先団体名） 10の筋トレ 福祉の森サロンなど

○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 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>・昔から住んでいる方も多いが、新設されたマンションが多くあるため、他区（県）からの転入者が多い。また、区営住宅1ヶ所、都営住宅2ヶ所、高齢者住宅があり、入居者の高齢化が進んでいる。</p> <p>・介護・医療のサービス（病院・施設の数等）については、板橋区の中心部に比べると少ない。とくに担当地区の赤塚方面はさらに医療機関や商店が少ない状況がある。</p> <p>・地形的には坂が多く、高齢者の外出に支障をきたすことがある。</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
ひとり暮らし高齢者 見守り対象者名簿	(新規) 100%	・原則1回は訪問を行い、状況把握と今後の支援に向けた関係性の構築に努める。	・年1回、民生委員との情報交換会を開催し、民生委員が各種訪問機会を通して把握している情報や包括支援センターで把握している情報を共有し、意見交換を行う。
	(新規以外) 80%	・問い合わせやケース相談を受ける中で、状態確認・生活実態の把握が必要な方がいる場合には、適宜情報提供を求める。 ・必要時は訪問に同行していただくなど連携を行いながら支援を進める。	
高齢者見守り キーホルダー	登録勧奨、普及・啓発方法		
	<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 <input checked="" 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 <input type="checkbox"/> その他 ()		

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
<p>・本人に身寄りや後見人がいない場合、本人の認知や精神状態に合った金銭支援を行うことが難しい。</p>	<p>・各関係機関や区・権利擁護サポートセンターと相談し、迅速な対応を行っていく。</p> <p>・対応方法については、センター内で情報共有やケースの振り返りを行い、今後連携しやすい状況をつくっていく。</p>

○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
小地域ケア会議 ※以下、「④ 地域ケア会議推進事業」でも同様の記載あり。	困難事例に係る事業	1 回（未定）	その他（備考に記載）	事例検討

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"> ・継続的に担当圏域の介護支援専門員や介護事業所が抱える課題やニーズの把握を行う。 ・介護支援専門員の関係機関と地域のインフォーマルな社会資源との連携。 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護支援専門員等に対するアンケートや意見交換等を通じて、課題やニーズを把握し、研修会や事例検討会で反映させた会を開催していく。また地域情報の提供も同時に行っていく。

○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 介護事業所	
事例検討会	事例検討会	2 回	未定	介護支援専門員	
ケアマネルーム成増	交流会	2 回	未定	介護支援専門員	
赤塚地区主任ケアマネ 連絡会	打ち合わせ会	4 回	未定	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
・各地域ケア会議で検討した内容を関係機関とともに考え、検討する機会や情報提供の場とする。	・地域の課題について検討する機会を作り、課題の解決とさらなる連携が図れるようにする。

○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	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）	1回	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
・高齢者の在宅療養を支える為に、医療介護の相互理解を促し、医療機関と介護事業者の間にどのような連携・協働が必要となるか、検討する必要がある。	・医療関係者と介護関係者を集め、顔の見える関係づくりや具体的な連携体制の構築について検討する機会を作る。 ・病院主催の研修会・情報交換会等への参加を行う。

○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）
赤塚地区医療介護連携会議	2 回	主催（交流会）	
在宅療養ネットワーク会議	1 回	参加（交流会）	
各医療機関の交流会参加	2 回	参加（研修会）	

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	センター職員が生活支援コーディネーターとして活動しているため、月1回の会議に出席し会議前の資料作成や内容についての検討・提案を今後も続けていく。また LINEWORKS や LINE 公式アカウントを継続して活用し、会議開催時以外にも頻繁に連絡を取り合い、メンバーの活動状況把握や相談事の共有を行っていく。
第2層協議体と専門職 との連携について	センター職員が生活支援コーディネーターであるため、総合相談での気づきを協議体で共有し地域企業と協働でスマホ教室の開催や、誰もが気軽に立ち寄れる居場所運営などを続けていく。また協議体で企画したイベントやメンバーが地域に向けて発信したいことに対して専門職の協力を得られるよう助言し、連携の補佐をしていく。具体的には下肢筋力測定や脳の健康チェック等で薬局の薬剤師との連携、リハビリ動画作成のために、看護職、リハビリ専門職との連携、専門的な講座開催に向けて医師との連携等を今後も継続していく。

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"> ・認知症カフェの再開と本人ミーティングの立ち上げ ・チームオレンジの活動継続 	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症カフェの再開と本人ミーティング立ち上げ計画を立て実施する。 ・チームオレンジの月に1回の活動を継続して、地域の認知症関連活動と一緒に参加できるようにする。

○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
チームオレンジ撮影会等	キャラバンメイトとの連携	12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	2回	参加事業における普及啓発	
きずな、元気カフェ成増、たんぽぽカフェ	認知症家族交流会支援	15回	参加事業における普及啓発	
認知地笑かるた動画配信	その他（備考に記載）	3回	参加事業における普及啓発	
認知症イベント	認知症予防等の講座開催	1回	主催（研修会）	
認知症初期集中チーム員会議	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

（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"> ・事業対象者の把握及びサービス終了後のセルフマネジメント。 ・住民主体の通所型サービスの事業継続支援。 ・介護予防サポーターとの連携 	<ul style="list-style-type: none"> ・サロンやシニアクラブ等でミニ元気力測定会や出前講座を実施することで新規の事業対象者を把握し、元気力向上教室や住民主体の通所型サービスの情報提供を行う。 ・住民主体の通所型サービスの団体周知支援。 ・ミニ元気力測定会実施時測定の協力依頼。

○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
ミニ元気力測定会	介護予防把握事業	年 12 回	その他（備考に記載）	測定会
出前健康講座	介護予防普及啓発事業	年 3 回	主催（講演会）	
ミニ健康講座	介護予防普及啓発事業	年 12 回	主催（講演会）	
体操動画配信	地域リハビリテーション活動 支援への協力	不定期	その他（備考に記載）	動画配信