

# 令和6年度大谷口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
・職員の退職が続いており、新任職員のケースワーク力の引上げ及び、チーム力の発揮が課題である。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場における「心理的安全性の確保」をキーワードとして、日常的にケース共有と助言を活発に行える体制作りをする。</li> <li>・様々な研修、勉強会・連絡会への参加を継続していく。</li> </ul>

## (1) 組織・運営体制

○重点事業・目標の設定

目 標	ケースの多問題化を受け、担当圏域の主任介護支援専門員と協力しつつ、課題の把握及び、多様な関係機関との連携強化につなげていく。																		
<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	<table border="0"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 総合相談支援事業</td><td>(困難ケースへの所内におけるチームアプローチの強化。)</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>(主任介護支援専門員との連携強化。課題の把握の推進。)</td></tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 地域ケア会議推進事業</td><td>( )</td></tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 在宅医療・介護連携推進事業</td><td>( )</td></tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 生活支援体制整備事業</td><td>( )</td></tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 認知症総合支援事業</td><td>( )</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 type="checkbox"/> 一般介護予防事業</td><td>( )</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> 総合相談支援事業	(困難ケースへの所内におけるチームアプローチの強化。)	<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	(主任介護支援専門員との連携強化。課題の把握の推進。)	<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 type="checkbox"/> 一般介護予防事業	( )
<input checked="" type="checkbox"/> 総合相談支援事業	(困難ケースへの所内におけるチームアプローチの強化。)																		
<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	(主任介護支援専門員との連携強化。課題の把握の推進。)																		
<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 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
個人情報保護措置研修	包括主催	1 回	個人情報保護措置に係る研修	
ハラスメント研修	包括主催	1 回	その他（備考に記載）	職場における心理的安全性について
苦情対応研修	外部主催	1 回	その他（備考に記載）	苦情対応の原則

○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 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: 苦情相談記録票に記載のうえ、記録をファイルしている。)
- ☐ 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
・虐待を含む多問題ケースの増加。	・カンファレンスにより多職種の専門性を活用しつつ、困難ケースには 2 名担当で当たることとし、解決過程のノウハウ・資源の共有と蓄積に努める。

#### ○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（時期未定）	<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	年 1 回（時期未定）	<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 type="checkbox"/> 研修会 <input type="checkbox"/> 講演 <input checked="" type="checkbox"/> その他（活動報告、困難事例対応報告）	
相談協力員連絡会	年 1 回（時期未定）	<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	原則全て参加	<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 回以上(時期未定)	<input checked="" type="checkbox"/> 挨拶 <input checked="" type="checkbox"/> 講演	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の周知等 <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供 <input type="checkbox"/> 連携依頼	(開催先団体名) 福祉の森サロン
	1 回以上(時期未定)	<input checked="" type="checkbox"/> 挨拶 <input checked="" type="checkbox"/> 講演	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の周知等 <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供 <input type="checkbox"/> 連携依頼	(開催先団体名) シニアクラブ
	1 回以上(時期未定)	<input checked="" type="checkbox"/> 挨拶 <input checked="" type="checkbox"/> 講演	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の周知等 <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供 <input type="checkbox"/> 連携依頼	(開催先団体名) 住民主体型通所サービス

○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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・坂道が多い地形であり、また、交通機関の駅やバス停は高齢者の負担の少ない徒歩圏にはなく、移動手段の検討が必要となっている。</li> <li>・木造住宅の密集や狭い道路が多いことから消防困難区域も生じ、防災上の問題を抱えている。</li> <li>・町会、自治会、老人会の活動は盛んで「つながる力」である地域力は高いが住民主体の介護予防の拠点が少なく、地域資源を活用した拠点づくりが急務となっている。</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
ひとりぐらし高齢者 見守り対象者名簿	(新規) 100%	包括職員が夏季に熱中症予防の注意喚起を兼ねて、訪問実施。不在時にはポスティング。本人に会えない場合、民生委員等からの情報収集を行う。	民生・児童委員協議会への定期参加時や、日常の個別相談に応じ、必要な介入と経過報告を行う。
	(新規以外) 80%	担当介護支援専門員等の関係機関の情報も踏まえつつ、電話、必要に応じ訪問による把握に努める。	
高齢者見守り キーホルダー	登録勧奨、普及・啓発方法		
	<input 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（ ）		

## 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
・虐待通報に対する初動と方針決定について、個々の職員の属人的判断に基づいて行われることのないようにする。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要に応じ、経験のある職員を含む2名で対応する。</li> <li>・関係機関と情報共有し、対応方針の検討にあたっては、3職種によるカンファレンスを前提とし、センターで支援の方向性を決定する。</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	成年後見制度利用支援	年 1 回（時期未定）	主催（講演会）	
出前講座	消費者被害・特殊詐欺等の防 止・対応	年 1 回（時期未定）	主催（講演会）	

### 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
・多問題ケースへの対応にあたり、様々な関係機関、インフォーマルを含む社会資源の活用が必要となっている。	・主任介護支援専門員と連携しつつ、さまざまな社会資源や医療機関との連携強化に繋がる研修・連絡会を検討する。

○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交流・研修会	研修	1回（時期未定）		介護支援専門員等	
大谷口地区事業者交流会	交流会	1回以上（時期未定）	介護支援専門員にニーズ調査を実施	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
・事例検討のための地域ケア会議の開催が少ない。	・ケアマネジャーが担当する困難ケースへの支援の機会を捉え、積極的に事例検討会議を開催する方向での働き掛けをしていく。

○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（時期未定）	検討中	
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）	年1回（時期未定）	検討中	

※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
・医療機関と介護事業者との円滑な連携にあたり、どのようなニーズ・課題があるのかを把握する必要がある。	・居宅介護支援事業者等及び、病院の退院支援窓口、療養相談室等との連携により、ニーズ・課題の把握を行い、多職種連携会議の開催に繋げていく。

○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）
多職種交流・研修会	年1回（時期未定）	主催（研修会）	
日大板橋病院 「医療介護 連携意見交換会」	年1回（時期未定）	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	支え合い会議に毎回参加し、担当地域内の地域特性や社会資源、地域課題などの把握を行うとともに、包括支援センターとして把握する地域課題・情報を発信し、協議体メンバーと協働して地域課題の解決に向けた取り組みを進める。
第2層協議体と専門職 との連携について	協議体で取り組んでいる課題について、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、医療・介護専門職とも共有を図り、協力関係の構築に努める。

## 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人ミーティングの機会を持つことが出来ていない。</li> <li>・認知症になっても安心して暮らせる地域づくりに向けての活動が不十分である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人ミーティングの開催に向け、他の地区での開催状況を研究し、引き続き開催に向けた検討を継続する。</li> <li>・地域のキャラバン・メイトと協力して認知症サポーター養成講座、声かけ訓練を企画、実施する他、図書館での出張相談会や認知症予防講演会の開催又、地域の医療機関、金融機関、あんしん協力店などを回り、顔の見える関係を構築し、相談、連携しやすいネットワークづくりを進める。</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
本人ミーティング	その他（備考に記載）	未定	主催（交流会）	
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回以上（随時）	主催（講演会）	
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
家族会「やすらぎ」	認知症家族交流会支援	毎月（担当月未定）	その他（備考に記載）	交流会後方支援
図書館との連携による普及啓発	認知症予防等の講座開催	9月	その他（備考に記載）	相談窓口設置、講座開催など



## (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>・担当圏域における 10 の筋トレグループやサロン等の通いの場について、網羅的なアプローチが出来ていない。</li> <li>・個別相談時における元気力チェックシートの実施が不十分である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・圏域内における通いの場について網羅的に把握したうえで、訪問による活動状況の把握及び、介護予防に資する支援を行っていく。</li> <li>・元気力チェックシートについて、新任を含めた全職員が積極的に実施出来るよう、所内で定期的にアプローチ方法の確認と共有を行う。</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
ミニ元気力測定会（大谷口）	介護予防把握事業	1 回以上	参加事業における普及啓発	介護予防サポーターと連携 他連携団体未定
地域にある活動団体への 後方支援	介護予防把握事業	未定	その他（備考に記載）	10 の筋トレ、サ ロン、サービス C の後方支援