

# 令和6年度蓮根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"> <li>・ 職員のスキルの向上、対人援助技術の強化。</li> <li>・ 安定した職員数の確保。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 計画的な研修への参加、包括内内部研修の充実。</li> <li>・ 資格取得の励行、異動による人材損失の回避。</li> </ul>

## (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 世帯全体が抱える問題が多様化、複雑化している。対人援助技術等の高い専門性を職員全体で高めていくとともに地域との良好な関係づくりを推進する。	
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	(複雑化するケースへの対応。)
	<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 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 checked="" type="checkbox"/> 認知症総合支援事業	(認知症サポーター支援(声かけ訓練の充実)やアルツハイマー月間の周知。)
	<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
接遇研修	法人主催	１回・４月	接遇・マナー研修	
文書研修	法人主催	１回・未定	その他（備考に記載）	文章の基本・演習
プリセプター養成研修	法人主催	１回・１０月	その他（備考に記載）	「教える」スキル
個人情報保護研修	包括主催	１回・５月	個人情報保護措置に係る研修	
苦情・事故防止研修	包括主催	１回・７月	その他（備考に記載）	苦情・事故防止に関する研修

○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 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 type="checkbox"/> 留守番電話の録音案件への折り返し対応 <input checked="" type="checkbox"/> 併設施設への電話転送による対応 <input checked="" type="checkbox"/> その他（ 施設警備員が応対後、管理者または担当者へ連絡。 ）

## (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：苦情相談記録表に記載。記録をファイリングし鍵付き保管庫で管理、保管している。)
- ☐ 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
・多世帯問題や複雑化した相談が多く、高齢者支援の枠だけでは抱えきれないケースが多い。	・他専門機関との円滑な連携体制を構築していく。

○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）	2回（5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"/> その他（ ）	
地区別連絡会	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 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	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"/> 交流会 <input checked="" 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（ ）	地区の民生・児童委員会 長と相談し内容を決定す る。
地区民生・児童委員協議会	10回（予定開催表 による）	<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 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） 志村ふれあい館利用者
	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（ ）	（開催先団体名） 志村地区サロン
	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 checked="" type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	（開催先団体名） 10の筋トレ団体

○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 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>・高齢者数が多く、高齢化率が高い。都営住宅が多い。</li> <li>・地域内には銭湯が1か所あり、スーパー、コンビニエンスストアが多く、買い物はしやすい環境。</li> <li>・荒川、新河岸川が近くに流れ、水害に対する防災意識が高い地区である。</li> <li>・都営住宅、区営住宅に住む高齢者の方の高齢化が進んでいるため、状況把握を進めていく。</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%	・訪問を行い、状況の把握、緊急連絡先の変更の有無などを確認し、今後の支援に向けた関係性を構築する。	・定期的に参加している民生・児童委員協議会等にて情報の共有や、支援方法などの連携を行う。
	(新規以外) 98%	・介護支援専門員がいる方に関しては、担当の介護支援専門員に確認。 ・それ以外の方は電話にて状況の把握を行い、場合によっては熱中症注意喚起なども兼ねて訪問する。	
高齢者見守り キーホルダー	登録勧奨、普及・啓発方法		
	☑ 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（		

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>・多種多様な問題を抱えた事例や虐待初期事例について、緊急性の判断や対応方針が決めがたい。</li> <li>・成年後見制度利用が必要な事例において、親族の拒否などにより利用に結びつかないことがある。</li> <li>・詐欺相談があるが、消費者被害が減らない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が二人体制で対応するなど、三職種だけでなくセンター内で方針を検討する。</li> <li>・関係機関との連携が図れるよう日頃からネットワーク構築を意識して問題解決につながるよう努める。初期相談時より連携を図り、困難事例に至らないようにする。</li> <li>・各関連研修に参加するなど職員の専門力向上に努める。</li> <li>・警察、消費者センター等と連携し、消費者被害防止の普及啓発に努める。</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	1回（5月）	主催（講演会）	志村地区合同開催
出前講座	成年後見制度利用支援	1回（後期）	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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の居宅介護支援事業所の介護支援専門員の異動、退職より、要介護はもとより、要支援の方の受け入れが難しい。</li> <li>・権利意識の高い利用者、強い要望を求める利用者への対応に苦慮している居宅介護支援事業所が多い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所交流会、主任ケアマネジャーの会などで顔の見える関係づくりを継続し、協力関係を築いていく。</li> <li>・居宅介護支援専門員から相談があった場合、適切なアドバイスができるハラスメントに対する知識を身に付けていく。</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
ケアマネカフェ	研修	2回（5月・9月）	社会資源・権利擁護等	居宅介護支援事業所 地域関係者	
ケアマネカフェ	事例検討会	2回（7月・1月）	包括又は居宅介護支援事業所の困難ケース	居宅介護支援事業所 関係機関	
志村地区合同事業者交流会	交流会	1回（11月）	医療連携	居宅介護支援事業所 医療機関 その他関係機関	

主マネの会	研修	1回(10月)	法改正について	主任ケアマネジャー	
主マネの会	打ち合わせ会	1回(3月)	来年度の取り組みについて	主任ケアマネジャー	

#### 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"> <li>・昨年度も開催時間の決定に苦慮した。日中は医療職、夜間は他の専門職や生活支援コーディネーターの出席が難しい。</li> <li>・介護支援専門員から相談のあった事項について、相談内容の検討や整理分析、地域課題としての分析が不十分。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集合・オンラインを用いたハイブリット形式での開催を標準化できるように準備する。</li> <li>・相談事項の内容を分析し、あわせて地域課題も整理する。</li> </ul>

#### ○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(9月)	圏域内における困難事例より検討	
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(10月)	医療と介護の連携について	

※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
・地域の医療関係者と介護事業所の顔の見える関係や、協働しやすい環境づくりをしていく必要がある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・志村地区において地区ネットワーク会議を合同で開催する。</li> <li>・病院主催の研修会、講演会へ積極的に参加する。</li> </ul>

○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）
在宅療養ネットワーク懇談会	2回（7月・11月）	参加（講演会）	
各医療機関の講演会	2回	参加（講演会）	

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支え合い会議に定期的に参加し、生活支援コーディネーターや第2層協議体メンバーの後方支援を行うとともに、可能な限り、その資料作りなども行う。</li> <li>・また、専門職として地域課題などの情報を共有し、協働して地域の課題解決に向けた取り組みを行っていく。</li> </ul>
第2層協議体と専門職 との連携について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活支援コーディネーターと医療・介護の専門職に、地区ネットワーク会議や当圏域のスポット事業イベントの参加を呼びかけ、顔の見える関係を築いていく。</li> <li>・地域の専門職との関わりを深めていき、地域の活性化を進めていく。</li> </ul>



## 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限定されている。</li> <li>・認知症サポーター養成講座後の活動支援が不足している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の認知症サポーターと連携し、活動の場の検討を行う。</li> <li>・サポーター通信、あんしん協力店への挨拶、声かけ訓練の参加を推し進めていく。</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	主催（講演会）	
オレンジのロバ	認知症カフェ支援	6 回以上	参加事業における普及啓発	
志村地区家族交流会	認知症家族交流会支援	12 回（当番月）	主催（交流会）	
認知症初期集中支援事業	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
認知症サポーター通信	認知症サポーターの活動支援	1 回	その他（備考に記載）	通信発行
住民向け講座	認知症予防等の講座開催	2 回	主催（研修会）	
認知症声かけ訓練	認知症サポーターの活動支援	1 回（10 月）	主催（交流会）	
アルツハイマー月間イベント	その他	10 日間	その他	蓮根図書館との共催

## (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>・元気力チェックシートの継続的实施とセルフマネジメントの推進。</li> <li>・短期集中通所サービスの開催地域や開催期間の問題。</li> <li>・介護予防事業の推進強化。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・元気力チェックシートについて、センター内の意識を向上させ、計画的に実施する。また元気力向上手帳の活用を促す。</li> <li>・事業対象者の把握と支援へつながる体制作り。</li> <li>・地域医療職、リハビリテーション専門職との連携強化。</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
出前講座	介護予防普及啓発事業		主催（講演会）	
介護予防講座	介護予防普及啓発事業		主催（講演会）	
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）	出前講座、元気 力測定会
介護予防・プラス講座	地域リハビリテーション活動 支援への協力	1 回	参加事業における普及啓発	