令和４年度常盤台おとしより相談センター　事業計画書

１　組織・運営体制等

（１）組織・運営体制

○重点事業・目標の設定

目　標	地域包括ケアシステムの構築に向けた地域連携会議の開催と具体的かつ現実的にできることへの行動。適正な人員配置及び職員への教育を行い、働きやすく、有事の際にも事業継続可能な環境をつくり、センターの機能強化につなげていく。
重点事業	☑ 総合相談支援事業 （相談件数が増加するの中で、対応力向上と担当者の負担軽減を目指す） ☑ 権利擁護事業 （サポセン・行政と連携して早期の支援を行う） ☑ 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業 （ネットワークづくりのための具体的な目標を設定） ☑ 地域ケア会議の実施 （様々な事例に対し、地域で見守り・支援できる体制づくりを目標とした会議を行う） ☑ 在宅医療・介護連携推進事業 （医療関係との連携強化、事業所交流会の充実） ☐ 生活支援体制整備事業 （　　　　　　　　　　　　　　　　） ☑ 認知症総合支援事業 （支援施策の周知と実施を重ねる） ☐ 介護予防・生活支援サービス事業 （　　　　　　　　　　　　　　　　） ☑ 一般介護予防事業 （ＡＩＰとの連携で地域での事業拡大）

○研修計画　※個人情報保護措置の研修については必須記載※

センター主催	【研修内容】①個人情報保護措置　②センター業務の確認と整理 【時期】①令和４年度前半　②令和４年度中期 【回数】各１回ずつ
法人主催	【研修内容】①個人情報措置　②感染対策について 【時期】10 月～12 月 【回数】年１～２回

○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	☑チラシなどの配布　☑出前講座などの活用 ☐地域行事への参加　☐ＳＮＳ・ＨＰなどの活用 ☑その他（挨拶回り）
緊急時における連絡体制（センター内）	☑緊急時の連絡網の策定 ☐その他（　　　　　　　　　　　　　　）
緊急時における連絡先・窓口の周知方法（住民向け）	☐自動再生アナウンスによる緊急連絡先の案内 ☑輪番制による携帯電話への転送 ☑留守番電話の録音案件への折り返し対応 ☐併設施設への電話転送による対応 ☐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を記録しているか。 ☑　記録している　　　　　　　　　　☐　記録していない
※上記で「記録している」を選択した場合、記録の管理方法を記載する。 毎月、区へ報告書を提出。内容については記録を紙ベースで保管。

○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

ア　総合相談・個別支援・家族介護支援

○総合相談支援全般に関する取組計画

【総合相談内容や個別支援における課題や家庭状況の傾向・ニーズ】
元々独居者が多く、年々増加傾向にある。令和３年度は、６か月で 40 人ほど増えている。キーパーソンの不在や甥・姪の協力しか得られないケースや、また家族がいても別居や就労の為、介護力が低い。核家族化や社会的影響による（不況・就職氷河期）独身者の増加の結果、センター職員の支援必要なケースが増幅されている。世代を超えた問題点もあり連携が必要だが、精神疾患や障害など対応事業所数や支援者数が少ない。今後も健康福祉センターとの連携強化を図る。
【把握した傾向やニーズに対しての対応・計画】
新規ケース、困難ケース、共有した方がよいケースを朝の会議で報告し、共有ケースとして概要を全職員が把握するようにしている。困難事例は２人以上の複数職員で担当し、交代で対応可能とする。

イ　地域包括支援ネットワーク構築・実態把握

○地域における現状やニーズの把握に関する取組計画

【地域特性の把握内容】 常盤台１～２丁目の住民が支え合い会議に参加していない状況を踏まえ、町会長会議や相談員連絡会などで徐々に連携をとれるようにしていく。 【町会・自治会・民生委員等との連携にかかる計画】 地区ネットワーク会議や地域会議への参加を呼びかけたり、老人会や自治会での出前講座を必要に応じて開催したりする。 **【相談協力員連絡会の計画】** 年に１回は年度初めに勉強会を行って、板橋区の高齢者事業についての説明を行っている。また、必要時には見守り支援について別途説明している。

○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	☑　介護サービス事業者　☑　医療機関　☑　民生委員 ☐　その他（　　　　　　　　　　　　　）
管理方法	☐　マップ（紙）　☐　マップ（データ） ☑　リスト（紙）　☑　リスト（データ） ☐　その他（　　　　　　　　　　　）

ウ　高齢者見守り事業

高齢者見守り ネットワーク事業	見守り対象者名簿登録者の把握は、ほぼ 100％を目指して行動している。要介護認定があり、介護支援専門員がサービス管理している人については、状況を確認して名簿管理の必要性も確認する。見守りの頻度が、Ａ１クラス、Ｂクラスの方は、年１回は訪問する。
高齢者見守り キーホルダー事業	新規相談者は、必ず見守りキーホルダーについて案内して、配布希望の有無と緊急連絡先に確認をする。保護受給者に関してはケース担当に連絡先を相談する。

②権利擁護事業

ア　高齢者虐待の防止・対応

○高齢者虐待の防止・対応に関する取組計画

報告が来たら複数の職員で状況確認する。行政に報告・相談し、所内でも検討して対応の計画を立てる。通報時対応できるように全職員がケース把握できるようにする。

イ　困難事例への対応

○困難事例への対応に関する取組計画

独身男性で、（生活保護対象にはなれない）年金が有るにかかわらず、お金の管理ができないための家賃滞納や、生活ができていない人の支援が増えている。介護者に精神疾患があってネグレクト状況になっている等、家族で対応の必要なケースが増えている。地域やマンションでの住民同士の問題としては、妄想により叫んだり訴えたりしているケースあり。 地域や関係機関と連携してカンファレンスを重ね、職員の対応力を向上と支援・解決に向けた取り組みを行う。

ウ　消費者被害の防止・対応

〇消費者被害の防止・対応に関する取組計画

通話録音機の設置の推奨や注意喚起、または出前講座において、ふれあいポリスの講義による現況報告と詐欺の手口について教示してもらい、その知識をセンターでも啓蒙していく。

エ　成年後見制度利用支援

〇成年後見制度利用支援に関する取組計画

認知症などにより判断能力の低下がみられ、必要と思われる人には情報提供し、制度の利用を促している。居宅介護支援事業所の介護支援専門員が担当していても、金銭の管理でセンターによる支援が必要なケースは対応する。

③包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

ア　包括的・継続的ケアマネジメントの環境整備

〇包括的・継続的ケアマネジメントにおける環境整備に関する取組計画

介護事業所、歯科医院、クリニック、薬局など多くの事業所が混在する地域でもあり、連携していくには顔の見える関係作りが必要である。日常の業務に追われていてセンターの周知事業が遅れている。連携先が分らないという声もあがっており、高齢者の相談窓口ということでのセンターの周知も重要である。計画を立てて連携先を拡大していく。

〇事業者交流会の開催計画

研修	【参加対象】地域の介護支援専門員及び主任介護支援専門員 【テーマ】５包括の打ち合わせが終わってから当センターとしての内容を検討するが、現状は、認知症関連、カスタマーハラスメント、アルコール依存症などのテーマを考えている 【実施時期・回数など】年２回「ぷらり　上板橋」開催 ※別途、５包括で年２回程度合同開催
事例検討会	【参加対象】地域の介護支援専門員 【テーマ】認知症関連、カスタマーハラスメント、アルコール依存症などのテーマを考えている 【実施時期・回数など】年１回「ぷらり　上板橋」
上記以外の意見交換会	【参加対象】地域の医療・介護に関する分野に就労している若者 ※若者の離職を抑制する目的 【テーマ】職種を超えた交流会、若いがゆえに相談しにくいことを相談できる環境づくり（随時テーマを決めて交流している） 【実施時期・回数など】毎月第２火曜日 18：00 から「若武者」開催 ※感染状況に合わせてオンラインも活用

イ　介護支援専門員等への支援

○介護支援専門員等への支援（ケアプラン自己作成も含む）に関する取組計画

虐待、認知症、金銭の管理など。 虐待が疑われるケースに対し、兄弟喧嘩や躾と判断して、虐待と認識していない介護支援専門員ついては居宅介護支援事業所の管理者と共に支援にあたるよう、調整した。居宅支援介護事業所において、まず管理者に相談し連携するようにしている。ケアプラン自己作成は２名が対応している。所内職員が２年を周期に、交代で対応するようにしている。

④地域ケア会議の実施

○地域課題等を踏まえた地域ケア会議の実施計画

小地域ケア会議でのテーマ及び内容を、地区ネットワーク会議につながるよう検討して行う。 地域での見守りが必要な人の支援体制やそれに関連して空き家問題・ゴミ屋敷の問題が出てきている。 独居者の認知症相談も増えているので、地域連携も含めた内容での支援とセンターの周知を検討していく。

⑤在宅医療・介護連携推進事業

○在宅医療・介護連携推進のための多職種連携に関する取組計画

法人内の研修には積極的に参加している。 地域の介護支援専門員に対しても、病院の相談員を呼んで具体的な顔の見える関係づくりや連携についての勉強会及び交流会を行う。また、事例によってはカンファレンスに参加してもらっている。コロナ感染予防対策を講じながら多職種連携会議開催及び病院主催の研修への参加を行った。

⑥生活支援体制整備事業

○協議体及び生活支援コーディネーターとの連携・協働に関する取組計画

支えあい会議では，現在、社協が生活支援コーディネーターとして活動しているが、常盤台地区民生委員会長の呼びかけで、町会会長２人と民生委員会長の３人が前面に出て生活支援コーディネーターとして牽引するとの話がでてきている。 センターとしては、住民の後方支援として社協との連携を強めたいと思う。 コロナ禍の影響で「カラオケができない、交流ができない、茶話会や会食ができない」といった地域の声があり、高齢者の行き場がなくなっていることから、支え合い会議で、体操の機会を作って実行した。今後も、支えあい会議常盤台の啓発・広報活動に協力し、地域課題の情報提供を行う。

⑦認知症総合支援事業

認知症の普及啓発・認知症予防の推進に関する取組計画	中央図書館が平和公園内に新築されたため、実態的には近くなり連携しやすいため、特にアルツハイマー月間においての協力や認サポ養成講座を行う。常盤台小学校にも定期的に呼ばれるようになっている。今後も認知症の普及啓発事業の実施する場を拡大する。
医療・ケア・介護サービス・家族介護者への支援に関する取組計画	認知症ケアパスの普及、医療介護等多職種連携会議による事例検討会など行う。初期集中支援事業は隔月で行い、初期集中支援チーム員だけの負担にならないように所内でも事例検討する。

地域支援体制の強化、認知症バリアフリーの推進、若年性認知症、社会参加支援に関する取組計画	認知症になっても住み続けるためには、認知症になる前からの地域での交流で差が出てくる。認知症高齢者のよき理解者が身近にいることで生活ができている。よき理解者を増やすために、認知症サポーターやキャラバン・メイトを増やす計画を具体的に立てていく。
認知症地域支援推進員としての重点的な取組計画	現在、地域支援推進員は４名。令和４年度は１人追加できるようにすることと役割分担を決めて専門的に活動できる体制づくりを目指す。令和４年度も声かけ訓練の企画・実施と認知症関係の施策の整理を行う。また、常盤台版チームオレンジも検討中。

（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

ア　介護予防ケアマネジメント（第１号介護予防支援事業）

○介護予防ケアマネジメント（第１号介護予防支援事業）に関する取組計画

総合相談事業が複雑化して支援体制の拡充が考えられる中、職員の負担を考慮すると管理数の上限を１人当たり 35 件にし、なるべく委託するように計画。地域の居宅介護支援事業所と連携して可能としたい。今後ＢＣＰもふまえた具体的な対応を計画する。

イ　短期集中型通所サービス、住民主体の通所型サービス

○要支援１、２、事業対象者のサービスの利用に関する取り組み計画

桜川ウェルネススペース利用が令和４年度中に開始するので予防教室の紹介が必要。住民主体の通所型サービス、サロンの紹介ができるように情報収集を行う。

②一般介護予防事業

ア　介護予防把握事業

○事業対象者の把握及びチェックシートの活用に関する取組計画

コロナ禍までは、サロン活動で体力チェックとして行っていた。３回目のワクチン接種も終わり、コロナ禍が収束すれば出前講座や元気力測定会で元気力チェックリストを行う。これまでと同様に、年内に職員１人当たり３件行うことは目標として継続する。

イ　介護予防普及啓発事業

○介護予防普及啓発に関する取組計画

リモートで、10 の筋トレに取り組んでいる人もいる。今後、出前講座で「リモートでできる『10 の筋トレ』」の啓蒙」を行う。「サロン風」は年間行事の相談や講座の相談を受けている。最近、「おとセン体操」の問い合わせも２件あり。銭湯体操も柔道整復師会が運動指導していて連携できそうである。

ウ　地域介護予防活動支援事業

〇介護予防活動団体の立ち上げ及び継続支援に関する取組計画

「サロン凪」は週に２回、元民生委員が３人で支えている。平均年齢は高いが、体力維持している。サンライトマンション自治会福祉部によるサロンや二水会がコロナで中止になっている。再開や立ち上げに向けて支援する。常盤台方面に１か所立ち上げを目標とする。ＡＩＰの目標も兼ねている。

エ　地域リハビリテーション活動支援への協力

〇リハビリテーション専門職との連携による活動支援に関する取組計画

地域リハ調整会議には、オブザーバーで参加後、翌年に事例提出するということで、１人が２年間参加して、地域リハビリテーションの利用状況や連携について学ぶ。今までは前年度実施記録の回覧で各自周知していたが、定例会などで参加者による発表も行い、意識向上に努める。コロナ禍で減ってしまった「10の筋トレ」実施グループを少人数参加型で啓蒙していく。