

# 令和5年度桜川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  |
|--------------------------------|--|
| ・事務所移転に伴い、地域住民・関係機関への周知が必要である。 | ・相談業務が滞ることのないよう、さまざまな機会を捉え、丁寧な周知活動を地域住民・各関係機関にむけて行う。 |

## (1) 組織・運営体制

○重点事業・目標の設定

| 目 標   | 虐待を含んだ多問題の事例が増えている。個別支援の中で多様な関係機関とのネットワークづくりを進めていく。  |
|---|--|
| <b>重点事業</b><br>実現可能な範囲であれば複数チェック可<br>※ ( ) 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 ( )<br><input checked="" type="checkbox"/> 権利擁護事業 ( 複数の職員で事例を検討し対応を行う )<br><input type="checkbox"/> 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業 ( )<br><input checked="" type="checkbox"/> 地域ケア会議の実施 ( 効率的に小地域ケア会議・地区ネットなどの会議体を行う )<br><input type="checkbox"/> 在宅医療・介護連携推進事業 ( )<br><input checked="" type="checkbox"/> 生活支援体制整備事業 ( 支え合い会議桜川との連携進める )<br><input checked="" type="checkbox"/> 認知症総合支援事業 ( 認知症関連情報を地域への周知を続ける )<br><input type="checkbox"/> 介護予防・生活支援サービス事業 ( )<br><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※

| 会議名  | 主催   | 開催回数（開催時期） | 内容            | 備考 |
|--|------|------------|---------------|----|
| 事業所・施設に求められる倫理<br>及び法令順守、プライバシー保<br>護の取り組み | 法人主催 | 11 月       | 個人情報保護措置に係る研修 |    |
| プライバシー保護・個人情報取<br>り扱いへの理解                  | 包括主催 | 5 月        | 個人情報保護措置に係る研修 |    |

○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<br><input type="checkbox"/> その他（ ）             |
| 緊急時における連絡体制<br>(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<br>(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<br><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<br><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を記録しているか。

- ☒ 記録している (⇒ 記録の管理方法：カギ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               |
|----------------------|-----------------------------|
| ・虐待を含んだ多問題の事例が増えている。 | ・複数の職員目で事例に対応していくことを継続していく。 |

#### ○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<br>（又は地域情報連絡会） | 年 2 回      | <input checked="" 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<br><input type="checkbox"/> その他（ ）   |                     |
| 地区別連絡会                 | 年 2 回      | <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<br><input checked="" 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<br><input type="checkbox"/> その他（ ）                                  |                     |
| 相談協力員連絡会               | 年 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<br><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<br><input type="checkbox"/> その他（ ） |                     |
| 地区民生・児童委員協議会           | 奇数月        | <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<br><input type="checkbox"/> その他（ ）  |                     |
| 出前講座等                  | 適時         | <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<br><input type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）  | （開催先団体名）<br>老人会・サロン |

○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（町会・老人会・サロン・第2層協議体）   |
| 管理方法      | <input 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）<br><input type="checkbox"/> その他（ ） |
| 地域特性の把握内容 | 圏域内に精神科病院、近隣には障害者施設があり、それを頼りに住んでいる人が多い。戸建てが多い中で古いアパートも点在している。坂道が多く高齢者が孤立しやすい地域でもある。圏域内には6町会あり地域力の高い町会だが新型コロナウイルス感染症により町会活動の停滞が続いている。   |

○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<br>見守り対象者名簿 | (新規) 100%  | 基本的に民生委員との同行により把握する。                  | 電話及び地区民生・児童委員会出席時に情報の共有を行う。 |
|                       | (新規以外) 100%  | 担当ケアマネジャーがいる登録者や施設に入所している登録者の状況確認を行う。 |                             |
| 高齢者見守り<br>キーホルダー      | 登録勧奨、普及・啓発方法   |                                       |                             |
|                       | ☑ 地域イベント参加    ☑ 老人クラブ・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<br>☑ 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<br>☐ 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                |
|----------------------|------------------------------|
| ・虐待を含んだ多問題の事例が増えている。 | ・複数の職員の目で事例に対応していくことを継続していく。 |

○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 |
|----------|-----------------------|------------|---------|----|
| 相談協力員研修  | 消費者被害・特殊詐欺等の防<br>止・対応 | 年 1 回      | 主催（研修会） |    |
| 認知症声掛け訓練 | 消費者被害・特殊詐欺等の防<br>止・対応 | 年 1 回      | 主催（研修会） |    |

## 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   |
|-------------------------------|---|
| ・継続してケアマネジメントの質の向上に取り組む必要がある。 | ・圏域内では小地域ケア会議・交流会を実施しつつ、広域的な上板橋地区<br>合同での研修会などを行うことで、継続して地域のケアマネジメントの向<br>上につなげていく。 |

○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   |
|-------------|------------|------------|--------|------|--|
| ケアマネ事業者交流会  | 交流会        | 年 1 回      | 未定     | ケアマネ | テーマについては R5.1.20 の交流会時に参加のケアマネジャーに意向を確認する。 |
| 上板橋地区ケアマネ研修 | その他（備考に記載） | 年 1 回      | 未定     | ケアマネ | テーマは上板橋地区で打ち合わせの上決定する。                     |

④ 地域ケア会議の実施

○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                 |
|---------------------------------|-------------------------------|
| ・地域トラブルのある方の支援についてニーズの把握に課題がある。 | ・地域ケア会議の開催を通じて関係機関との連携を続けていく。 |

○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      | 未定  | テーマについては R4.12.9 に開催する会議後、次年度の計画を検討する。 |
| 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      | 未定  | テーマについては R4.12.9 に開催する会議後、次年度の計画を検討する。 |

※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                   |
|--|---------------------------------|
| ・圏域内の医療職との課題共有や情報交換を行う機会が不足しており、連携に支障を生じているケースが見受けられる。 | ・圏域内での医療側との交流会・勉強会を予定し情報共有を進める。 |

○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） |
|---------------|------------|---------|---------|
| 在宅療養ネットワーク懇話会 | 年1回        | 参加（交流会） |         |
| 医療機関との交流会     | 年1回        | 主催（交流会） |         |

### ⑥ 生活支援体制整備事業

|                        |   |
|------------------------|---|
| 第2層協議体との<br>関わり方について   | 支え合い会議桜川にはSCとして運営に参画を続け、住民SCとの協働を続けていく。                             |
| 第2層協議体と専門職<br>との連携について | 昨年度は構成員向けに「認知症声掛け訓練」行うことが出来た。包括が持つ情報を支え合い会議に提供し、より良い地域社会づくりに貢献していく。 |

### 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                    |
|---|----------------------------------|
| ・認知症サポーター養成講座や声掛け訓練などを開催し、地域の中で、認知症の方への早期支援・認知症施策の普及啓発活動を行う必要がある。 | ・初期集中支援チーム員として適切な支援に結び付くよう活動を行う。 |

○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 |
|-----------------|--------------|---------------------|--------------|----|
| 認知症初期集中支援チーム員会議 | 認知症初期集中支援事業  | 5. 7. 9. 11. 1. 3 月 | その他（備考に記載）   |    |
| やすらぎ            | 認知症家族交流会支援   | 1. 3. 4. 8 月        | 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 | 年 1 回               | 主催（研修会）      |    |

（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>・介護予防、重度化防止を視点にケアマネジメントを行う必要がある。</li> <li>・個別の相談や見守りキーホルダー申請時にチェックシートを行い対象者の把握を続ける必要がある。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・委託事業所からの報告を毎月記録し、6 か月に 1 回は委託先ケアマネジャーと同行し状況を確認することを続ける。</li> <li>・行ったチェックシートを基に各教室への案内を行う。連絡会の内容は所内で伝達し共有する。元気力測定会を他包括と協力し実施する。</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 |
|------------|---------------------|------------|--------------|----|
| SC×リハ職合同会議 | 地域リハビリテーション活動支援への協力 | 年 1 回      | 参加事業における普及啓発 |    |
| 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 | 年 1 回      | 参加事業における普及啓発 |    |