

令和5年度高島平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
・予防マネジメントを含む個別支援のニーズが高いが、職員の人員確保が進まずさらにコロナ関連での休業など人員体制に不安を抱えている。	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の募集を継続していく。 ・効率的に業務を進めていくため、電子化の推進や他機関との連携などを見直していく。

(1) 組織・運営体制

○重点事業・目標の設定

目 標	コロナ禍において、地域の高齢者の生活状況の把握が難しい側面があるが、見守り関連事業の周知や利用勧奨および相談協力員等との連携により実態把握に努める。		
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 checked="" type="checkbox"/> 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業	(主任ケアマネとの連携、協働の推進)
	<input type="checkbox"/> 地域ケア会議の実施	()
	<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、キャラバンメイトとの連携推進)
	<input checked="" type="checkbox"/> 介護予防・生活支援サービス事業	(多様な事業主体との連携の推進)
	<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
個人情報保護措置研修	包括主催	年度１回	個人情報保護措置に係る研修	
職場の健康・安全管理についての研修	法人主催	年度１～２回	その他（備考に記載）	産業医による
権利擁護事業研修	包括主催	１回	認知症の人の意思決定ガイドラインについて	
認知症関連研修等スキルアップ研修	外部主催	適宜	その他（備考に記載）	相談対応力向上等

○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 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 checked="" type="checkbox"/> 自動再生アナウンスによる緊急連絡先の案内 <input checked="" 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を記録しているか。

- ☒ 記録している (➡ 記録の管理方法：ファイリングし保管庫（施錠）にて保管 紙面)
- ☐ 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
・来所相談が多く、相談員の対応力向上をはかる必要がある。 ・介護予防・重度化防止のための継続的なかわりをしていく必要がある。	・相談員としてのスキルアップ研修を受講する。 ・総合相談の内容について所内で共有し、早期に生活課題を把握することで、重度化防止についての対応策を検討できるようにする。

○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）	1 回（7 月）	<input checked="" type="checkbox"/> 挨拶 <input type="checkbox"/> 事業の周知等 <input 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	1 回（10 月）	<input 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 type="checkbox"/> 研修会 <input type="checkbox"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	
相談協力員連絡会	2 回（5 月、11 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 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	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（ ）	
出前講座等	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 type="checkbox"/> 連携依頼 <input checked="" type="checkbox"/> 講演 <input checked="" type="checkbox"/> その他（元気力チェック等）	管内サロン 3 か所

○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 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"> ・事業者交流会、相談協力員連絡会、地区民協、地域の懇談会などから把握する。 ・UR 賃貸住宅では、他地域からの独居および高齢のみ世帯の転入者が多く、見守りのシステムや住民によるサポートが広く周知されていない。 ・分譲住宅においては、住民自治がすすめられてきた経緯はあるものの高齢化により周囲に SOS を出さず、生活上の問題が深刻化してしまうケースもみられる。

○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 見守り対象者名簿	(新規) 100%	・電話、訪問	高齢者訪問調査後の連携、安否確認などは 適宜連携する。
	(新規以外) 80%	・訪問、電話、総合相談、民生委員からの情報により把握。	
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 ☑ 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 ☑ 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"> ・後見制度の申し立て支援に関わる職員の対応力向上をはかる必要がある。 ・適切な介護が適時に行われ、担当ケースに予防的なかわりをする事ができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症の人の意思決定ガイドラインについて学ぶ。 ・所内の事例検討やカンファレンスの機会を設ける。

○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
任意後見制度について学ぶ	成年後見制度利用支援	1 回（9 月）	主催（研修会）	
特殊詐欺から高齢者を守る	消費者被害・特殊詐欺等の防止・対応	1 回（7 月）	主催（講演会）	警察に講義依頼

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
・主任ケアマネジャーとの協働により、生活障害を重度化させない地域づくりを推進していく。	・年度当初より、センターで把握している地域課題を提示し、地域の主任ケアマネジャーに研修・懇談会などの協働を求める。

○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
主任ケアマネジャーの会	打ち合わせ会	3 回 (5 月、9 月、12 月)	地域課題にもとづいた研修等の検討、他	主任ケアマネジャー	
医療介護連携に係る懇談会	交流会	1 回（未定）	医療機関との意見交換会	ケアマネジャー、MSW	
事例検討会	事例検討会	1 回（未定）	訪問介護事業者とケアマネジャーの合同検討会	訪問介護員、ケアマネジャー	

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
・個別事例の検討における小地域ケア会議では提供事例が少ない。	・センターが把握している地域課題を提示することで、地域のケアマネジャーに事例提供を働きかける。

○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（10 月）	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（6 月）	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
・個別ケースでの医療、介護連携は日常的に行われているが地域課題の共有には至っていない。	・主任ケアマネジャーの会、およびセンター内で課題を整理する。

○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）
医療・介護連携推進懇談会	1 回	主催（交流会）	地域包括ケア病棟、リハビリテーション病院、ケアマネジャー
在宅療養ネットワーク懇話会	1～2 回	参加（研修会）	世話人として参加

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	構成員として立ち上げより毎回の会議に管理者が参加しており、課題、テーマにより役割を遂行。職員が輪番で会議を傍聴するようにしている。地域内の他の会議体と参加者やテーマが重複することもあるため、センターのかかわり方については整理が必要である。
第2層協議体と専門職との連携について	SC は住民の代表の方が担っているため、包括としては側面的な支援の立場に関わり、ケアマネジャー等には適宜協議体の活動を情報提供する。また地区ネットワーク会議にはSC の参加を依頼する。

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
・高島平地域には多様な社会資源が存在するが、認知症ケアについての情報共有や連携の可能性について検討をする機会が少ない。	・認知症の方や家族をサポートするためのネットワークの構築およびチームオレンジの立ち上げを検討する機会を設ける。

○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
認知症サポーター・キャラバンメイト交流会	その他（備考に記載）	1～2 回（未定）	その他（備考に記載）	交流会をベースにチームオレンジ立ち上げ検討
桜の会	認知症家族交流会支援	12 回（毎月第2金曜日）	主催（交流会）	
認知症カフェイースト	認知症カフェ支援	12 回（毎月第4金曜日）	その他（備考に記載）	地域交流、情報提供、講習等

(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"> ・事業対象者等における介護予防マネジメントについてのアプローチは、窓口での相談事業で並行して行うことは難しい（来所等の相談予約が多く別日程でのアプローチが必要）。 ・介護予防支援事業、マネジメント A では、毎月 10 件前後の新規・終了ケースがあり、依頼可能な一部委託先の居宅介護支援事業所が少ないことから他業務に影響し負担となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジメント B、C の実施については戦略的に行う必要があるため、介護予防講座の実施、事業者・団体へ訪問する機会をつくり、意見交換・情報提供を行う。 ・予防給付の一部委託の手順、予防ケアマネジメントの実施方法についてあらためて周知する機会を持つ。

○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
予防マネジメント研修会	その他（備考に記載）	1 回（未定）	主催（研修会）	
フレイル予防・介護予防の重要性	介護予防普及啓発事業	1～2 回（未定）	参加事業における普及啓発	住民向けの講座
元気力測定会	介護予防把握事業	1～3 回	その他（備考に記載）	サロン等で実施