

令和5年度熊野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"> ・地域包括支援センター実務経験の少ない職員が多い。 ・事業所規模が小さく、複数職員での対応の機会が減少傾向にある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・医療現場での実務経験者が多く、医療連携への活動は活発化できるため、その経験を強みとして、チームでの支援力を強化する。 ・民生委員等関係機関とのネットワークを構築し、見守りの網の目を広げ、職員だけでなく、地域とともに支える体制を図る。 ・職員育成計画に基づき、職員の育成・定着支援を強化する。

(1) 組織・運営体制

○重点事業・目標の設定

目 標	サービスへ繋がらない地域住民等について、近隣の住民や遠方の親族から心配の声が聴かれる。板橋区の社会資源等を効果的に活用して、より安心して生活できる地域づくりを目指していく。	
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 (独居高齢者のフレイル傾向見極め、個別課題提供支援) <input checked="" type="checkbox"/> 権利擁護事業 (成年後見制度における地域協力及び意思実現支援) <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 (若年認知症の方等、及びご家族の方へ居場所支援) <input checked="" type="checkbox"/> 介護予防・生活支援サービス事業 (元気高齢者増による介護認定者減、介護重度化遅延となる事業推進) <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
所内会議（情報コントロール）	包括主催	４月・１０月	個人情報保護措置に係る研修	マニュアル遵守/更新
新入職員研修	法人主催	適宜（入職時）	接遇・マナー研修	クレームにつながる ような対応について も確認
事業計画運営会議	包括主催	４月	その他（備考に記載）	事業計画・事業確認
職種別応用研修	法人主催	職種別各２回以上	その他（備考に記載）	スキルアップ研修
災害時対応研修	法人主催	年２回	その他（備考に記載）	机上訓練

○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 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 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を記録しているか。

- ☒ 記録している（⇒ 記録の管理方法：個別にファイル管理。ケースに応じ苦情の内容を検討・整理し、改善策を検討、実施する。）
- ☐ 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（相談スペースが狭小な為、訪問による相談対応も行う。事前連絡あれば集会所等の相談場所を手配する。 ）

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
<ul style="list-style-type: none">・ 地域住民からの精神医療未治療者等の問題に関する相談がある。・ 8050 問題に象徴されるような、親亡き後の子どもの生活課題。	<ul style="list-style-type: none">・ 早急な改善・支援を行わず、継続的に関わり、介入のタイミングを見定める。・ 専門職で課題を整理し、チームとして方針決定、連携した支援を行う。

○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）	ほぼ毎月開催	<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月 8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 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"/> 交流会 <input type="checkbox"/> 事例検討会 <input 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	毎月開催	<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	年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 type="checkbox"/> 講演 <input checked="" type="checkbox"/> その他（ チェックシート実施 ）	（開催先団体名） ほのぼのカフェ
	年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 checked="" type="checkbox"/> その他（ チェックシート実施 ）	（開催先団体名） 中丸健康サロン

○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 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 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"> ・地域民生委員の在職者が多く、実態把握において常に機動力を求めることが困難であり、即時性に欠く。 ・地域民生委員が令和4年度中8名解嘱し、新任8名委嘱予定である。（内1名は復帰による新任）。 ・近隣に大きなスーパーができたが、スペースが広く買い物移動に疲労感の訴えがある。 ・幹線道路が2つあり、特に山の手通りにて信号が青の時に渡れないとの意見がある。

○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%	包括職員が毎年8月頃、熱中症予防を踏まえて訪問を実施していく。不在時はポスティング。	民生委員協議会開催時に常に情報共有を実施していく。
	(新規以外) 100%	担当介護支援専門員等の存在を踏まえて、効率的な訪問を実施する。	
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 ☑ 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（ ホームページ、利用者家族やサービス事業者も含めてあらゆる来所者への周知 ）		

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"> ・消費者被害の未然予防。 ・高齢者虐待予防、成年後見制度支援。 	<ul style="list-style-type: none"> ・留守番電話利用の推奨、親族や家族を含めて予防対応協議の機会の提供を行う。 ・継続的な関わりを重視し、医師や専門職との信頼関係を構築し、支援を行う。

○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
消費者センターによる講義	消費者被害・特殊詐欺等の防止・対応	年1回	参加事業における普及啓発	
成年後見人による講義	成年後見制度利用支援	年1回	参加事業における普及啓発	

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
・介護支援専門員及び介護事業所間や医療関係者との連携がとりにくい。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所内共有を行い、段階や優先度を踏まえたアプローチを行う。 ・介護事業者や医療機関関係者との交流の場を設け、顔の見える関係づくりを行う。

○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
事業者交流会	交流会	年1回	「顔の見える関係づくり」・事業者間で話し合いの場を設け、連携を図る	居宅介護支援事業所・介護事業者・医療関係者	仲町おとしより相談センター共催
主任ケアマネ連絡会	打ち合わせ会	6回	実践力の向上/地域診断	主任介護支援専門員	仲町おとしより相談センター共催
ケアマネほっとタイム	研修	4回	連携協力体制づくり	地域介護支援専門員	仲町おとしより相談センター共催

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
・精神疾患を抱える利用者の生活や介護に関する支援の在り方が課題になっている。	<ul style="list-style-type: none"> ・課題内容を把握して、政策や制度への提案を重点的に取り組む。 ・精神疾患や精神障害について小地域ケア会議に向けた事例検討会を持ち、小地域ケア会議で可視化された支援方法を見出す。 ・地区ネットワーク会議で小地域ケア会議の内容を踏まえ、連動したテーマ「精神疾患の利用者の支援課題」を取り上げ、感染状況により開催規模や開催方法などは検討する。

○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）	年1回	「事例を通して精神疾患について学ぶ」	仲町おとしより相談センター共催
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	「地域における精神疾患の利用者の支援について」	

※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
<ul style="list-style-type: none"> ・圏域内のクリニック・医院の医師等の医療機関と介護事業所との連携が難しい。 ・基幹病院相談室と介護事業所との連携が十分ではない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域で安心して暮らせる、介護やリハビリ、医療等への関わり支援を重点的に取り組む。 ・ケアマネほっとタイムにて地域のクリニック・医院の医師を招き、地域の医療連携について考え、交流の機会を持つ。 ・医療機関の退院支援や在宅支援相談窓口との連携強化を図る。医療福祉相談室 MSW と介護事業所とで医療連携を目的に交流の機会を持つ。

○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）
クリニック・医院の医師との交流	年1回	主催（交流会）	仲町おとしより相談センター共催
基幹病院（健康長寿医療センター等）MSW と介護事業所との交流会	年1回	主催（交流会）	仲町おとしより相談センター共催

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"> ・コロナウィルス感染症の状況をみながら従来通り協議体と関わりを継続する。 ・把握している地域課題を、協議体のメンバーと共有し、課題解決に向けた取組みを協働して行う。
第2層協議体と専門職 との連携について	<ul style="list-style-type: none"> ・議題に関して、地域でつながる職種の専門性をもって情報提供を行い、協力関係を保ち、連携を継続する。

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
<ul style="list-style-type: none"> ・初期集中支援事業にあがる個別ケースが少ない ・認知症家族交流会の新規参加者が少ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・朝礼と夕礼の際、所内で支援者の情報共有を行う。全員でアセスメントを行い、認知症初期集中支援事業の対象者を決定する。 ・地域の事業者の介護支援専門員にも周知し、協力を依頼する。

○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
認知症本人ミーティング （フレンドリー）	その他（備考に記載）	毎月	主催（交流会）	認知症本人及び 認知症の方を介 護する家族交流
認知症家族交流会	認知症家族交流会支援	1回（3月）	参加事業における普及啓発	
ほのぼのカフェ	認知症カフェ支援	1回（4月）	参加事業における普及啓発	

(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"> ・元気力向上教室及び住民主体の通所型サービスの新規加入者が少ない。 ・元気力チェックシートを実施し、実施後にサービス利用の紹介だけでなく、セルフマネジメントを推進していく必要がある。 ・コロナ禍を機に自宅に閉じこもりがちになってしまった高齢者に社会参加の機会を設ける必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自主グループ継続活動支援の上、自主グループ立ち上げ支援を重点に取り組む。 ・職員全体がサービス利用に対して理解し、その住民に合った事業案内をできるように情報の共有を図る。 ・窓口相談や要支援者のモニタリング訪問時、介護予防事業開催時等に元気力向上手帳を配布し、有効な活用方法を提案する。 ・チェックシート利用、10の筋トレをご案内、熊野包括発行の広報紙配布、各種事業への新規参加者として受け入れ体制を構築する。

○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
くまの元気クラブ (元気力測定会を含む)	介護予防把握事業	2回（3月,9月）	参加事業における普及啓発	サポーターと連携する
くまの元気クラブ	介護予防把握事業	6回（隔月）	参加事業における普及啓発	サポーターと連携する
チェックシート相談会	介護予防把握事業	1回（年）	参加事業における普及啓発	中丸健康サロン ほのぼのカフェ