

# 令和5年度仲町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>・予防プランの増加・相談件数増加の傾向がある。</li> <li>・職員の業務負担についても増加傾向にある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の効率化や分担内容のマネジメントを行う。</li> <li>・給付ソフトのキーを増やし給付業務について適宜業務が行える体制とすることで、業務負担を減らす。</li> </ul>

## (1) 組織・運営体制

○重点事業・目標の設定

目 標	専門職（主任介護支援専門員・社会福祉士・保健師等の医療職）の特性を活かしたチームアプローチの実践	
<b>重点事業</b> 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	（地域福祉・医療・多職種ネットワークの構築）
	<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	（地域・事業所に向けた3職種の特性を活かしたチームアプローチ支援）
	<input type="checkbox"/> 地域ケア会議の実施	（ ）
	<input checked="" type="checkbox"/> 在宅医療・介護連携推進事業	（自宅や地域で自分らしく暮らすためのACP医療と介護連携・精神疾患支援）
	<input checked="" type="checkbox"/> 生活支援体制整備事業	（生活支援コーディネーターや協議体メンバーとの連携運営支援）
	<input type="checkbox"/> 認知症総合支援事業	（ ）
	<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※

会議名	主催	開催回数（開催時期）	内容	備考
個人情報保護（情報漏えい）	包括主催	4月・10月	個人情報保護措置に係る研修	板橋区／法人マニュアル
新任職員研修	法人主催	適宜	接遇・マナー研修	個人情報保護含む
権利擁護事業研修	包括主催	4月・10月	その他（備考に記載）	虐待・成年後見
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	2回	その他（備考に記載）	災害時研修
人権研修	法人主催	1回	その他（備考に記載）	人権研修

○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 checked="" type="checkbox"/> その他（ 町会回覧版・掲示板の使用 ）
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 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: 苦情対応マニュアル手順に沿い管理者・行政・法人へ速やかに報告し再発防止に努め改善策の共有を行っている。)

☐ 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(相談の内容によってはご自宅に出向き相談を伺う提案、個室にて相談伺う提案を行い対応している。

## 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
・多世代精神保健に関する相談や生活困窮、障がい者世帯を含めた権利擁護事業等複数課題を抱えている。	・対象別(障害・子供・生活困窮その他)相談件数の把握と分析。 ・3職種の専門性を活かした関係機関との連携。 ・関係機関と情報共有支援、計画の共有。

○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	<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	<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（ ）	
相談協力員連絡会	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"/> 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	10 回以上	<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	2 回以上	<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（ ）	幸 町 ・ 大 山 西 町 地 区 老人会・町会
	2 回以上	<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"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	中板橋地区老人会・町会
	2 回以上	<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"/> 講演 <input type="checkbox"/> その他（ ）	仲 町 ・ 弥 生 地 区 老人会・町会

○地域における関係機関・関係者のネットワークの管

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）
管理方法	<input checked="" type="checkbox"/> マップ（紙） <input checked="" 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>・災害時の地域連携について自然災害別に被災される方の割合に違いがある。</li> <li>・前期高齢者で就労を継続されている方が多い。</li> <li>・商店街、居酒屋が多くあり社交場となっている。</li> <li>・地域開発をしている地域があるため他地域からの転入など人口の流れがある。</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
ひとり暮らし高齢者 見守り対象者名簿	(新規) 100%	熱中症予防・民生児童委員の方の訪問時期から随時訪問を行っている。不在時はポスティングし後日連絡を頂くこととしている。	民生児童委員の訪問時期と合わせ訪問を開始する。不在で対面が難しい方について包括も訪問や安否確認等を行っていく。また地区ネットワーク会議等を活用し課題の共有・連携を行っている。
	(新規以外) 100%	関係機関・警察・近隣住民・民生児童委員からの情報提供の他、過去訪問リストより見守り継続対象者を所内で検討し訪問を継続する。	
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、チラシの配布、来所相談時案内し対象者登録 ）		

## 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
・権利擁護の早期相談体制の構築。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護居宅支援事業所、通所介護事業所等に向けた研修の実施。</li> <li>・消費者被害防止啓発。（出張相談、イベントでの注意喚起、チラシ配布）</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
成年後見研修	成年後見制度利用支援	1回	主催（研修会）	
消費者被害	消費者被害・特殊詐欺等の防止・対応	1回	参加事業における普及啓発	
ヤングケアラー	その他（備考に記載）	1回	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>・地域居宅介護支援事業所における主任ケアマネジャーの役割や地域での活動の場が確立されていない。</li> <li>・地域包括支援センターの主任ケアマネジャー以外の社会福祉士、医療職への専門的な相談数が少ない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主任ケアマネジャーの地域活動に場の確保、地域ケアマネジャーに対する「ケアマネジメント力の質の向上」に向けた組織体制の構築。</li> <li>・地域、事業所に向けた3職種の特性を活かしたチームアプローチ支援。</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
主任ケアマネ連絡会	事例検討会	6回	連携協力体制づくり実践力向上	主任介護支援専門員	
ケアマネほっとタイム	事例検討会	4回	実践力の向上・ニーズ把握	地域介護支援専門員	
事業者交流会	交流会	1回	連携体制づくり	地域介護事業	

### 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・板橋区における地域ケア会議の機能等について、関係機関の方において、理解が広まっていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・板橋区地域ケア会議について研修を開催する。</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	（令和 4 年度下半期も含む地域課題を総括し検討）	
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 回以上	（令和 4 年度下半期も含む地域課題を総括し検討）	

※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
・地域包括支援センターの医療職への専門的な相談や連携を求められることが少なく、地域包括支援センター医療職の支援内容が理解されていない。	・多職種連携事例検討会他、ケアマネジャーの研修等に参加しケアマネジャーと顔の見える関係を構築する。

○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）
多職種連携事例検討会	年 2 回（7 月・12 月）	主催（研修会）	訪問医療関係・在宅介護関係
在宅医療ネットワーク懇親会	年 1 回	参加（講演会）	地域ケア推進係
地域住民向け ACP 講演会	年 1 回	主催（講演会）	地域住民

## 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>・ 支え合い会議における話し合いを通し、高齢者以外の地域住民の事業へ積極的に参加する。</li> <li>・ 地域高齢者向け事業の取組や事業の共有を行う。</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>・ 社会福祉士が中心となり協議体との連携や生活支援コーディネーターとの連携課題の共有のため定期的に情報交換を行う。</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>・ コロナ禍による自粛の影響による地域資源の減少。</li> <li>・ コロナ禍による自粛の影響による介護家族の相談や集える場が近隣に少なくなっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「認知症カフェ」や「家族会」等社会資源の再構築。</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
認知症初期集中支援チーム員会 議	認知症初期集中支援事業	年6回	その他（備考に記載）	認知症カフェ
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（研修会）	
ひまわりカフェ	認知症カフェ支援	適宜	参加事業における普及啓発	継続支援
出張相談	認知症予防等の講座開催	2回	その他（備考に記載）	地域交流会



## (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
・緊急事態宣言のため外出や社会交流の場が少なくなったことから、高齢者の心身に悪影響が出ている。	・チェックシート、元気力向上手帳活用及びミニ体力測定会の開催を行う。

### ○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
出張相談（ミニ体力測定会）	介護予防普及啓発事業	適宜	参加事業における普及啓発	
体操教室	介護予防継続への支援に関する事業	月 1 回	主催（研修会）	
ハッピー仲町	介護予防継続への支援に関する事業	年 4 回	主催（研修会）	