

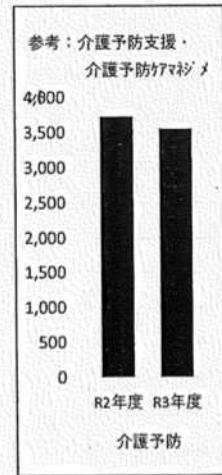
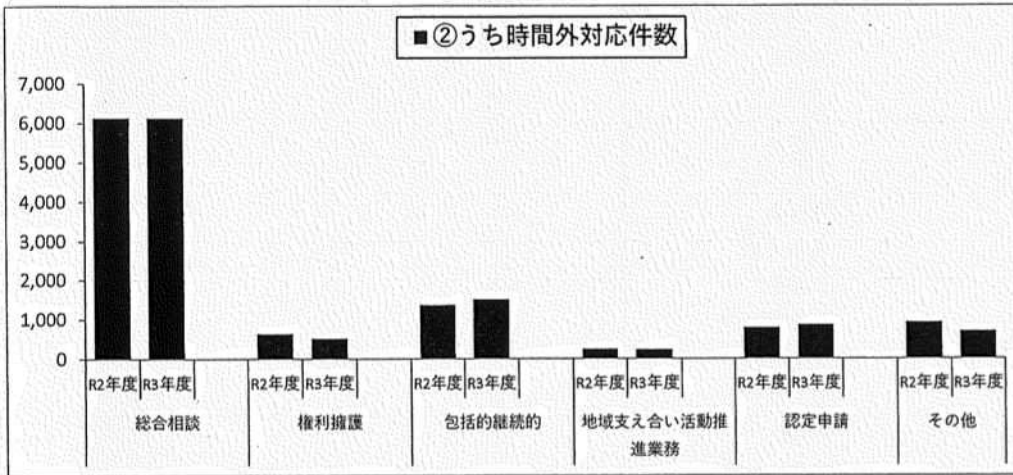
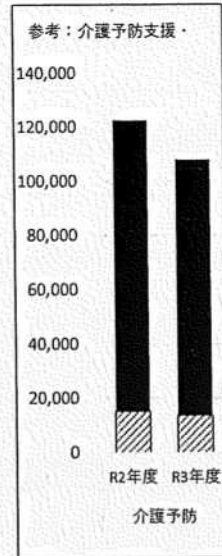
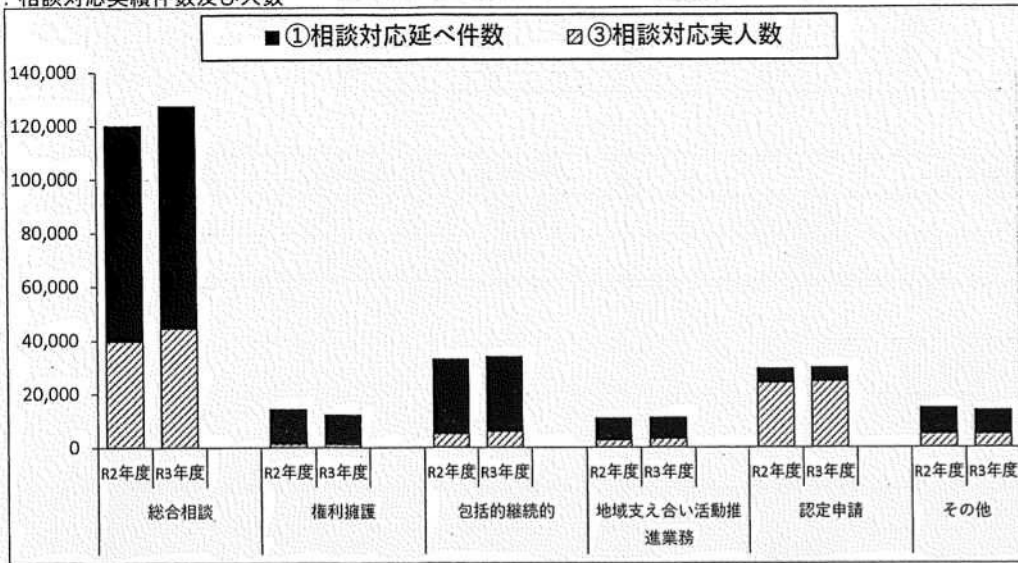
資料 1

令和3年度 あんしんすこやかセンターの  
運営状況について



# 令和3年度 実績報告書(全市)

## 1. 相談対応実績件数及び人数



	総合相談支援						介護予防支援・介護予防ケアマネジメント	権利擁護				包括的・継続的ケアマネジメント		地域支え合い活動推進業務	認定申請	その他	合計
	介護相談	入所・退所相談	認知症に関する相談	実態把握	介護保険外サービス	基本チェックリスト		成年後見制度	措置	高齢者虐待	消費者被害	ケアマネジメント支援	困難事例対応				
電話	47,054	6,298	14,106	8,838	1,861	103	70,871	1,272	38	5,703	142	13,811	9,851	3,594	4,248	8,814	196,604
うち時間外対応	2,376	205	755	420	44	3	2,480	42	0	269	7	551	537	92	115	455	8,357
来所	12,085	1,148	2,430	765	591	322	3,607	177	6	589	13	1,517	872	624	8,966	1,233	34,955
うち時間外対応	752	62	163	31	28	13	137	5	0	33	0	55	32	10	292	92	1,705
訪問	10,605	806	4,186	9,361	1,022	758	28,994	604	29	1,706	61	2,113	3,202	3,526	14,948	2,072	83,993
うち時間外対応	457	34	174	316	31	21	690	12	0	84	4	76	136	23	352	65	2,475
その他	1,455	313	1,468	1,739	219	18	4,591	200	10	1,769	36	1,264	1,239	3,439	1,667	1,736	21,163
うち時間外対応	88	11	71	66	6	0	245	9	1	55	2	72	45	108	96	80	955
①相談対応延べ件数	71,209	8,565	22,190	20,703	3,693	1,201	108,063	2,253	83	9,767	252	18,705	15,164	11,183	29,829	13,855	336,715
前年度比	7%	1%	0%	12%	-1%	13%	-12%	-15%	-62%	-12%	-43%	3%	2%	1%	1%	-6%	-3%
1圏域あたり(件)	913	110	284	265	47	15	1,385	29	1	125	3	240	194	143	382	178	4,317
②うち時間外対応件数	3,673	312	1,163	833	109	37	3,558	68	1	441	13	754	750	233	855	692	13,492
前年度比	-1%	-12%	6%	1%	-16%	-3%	-5%	-26%	-75%	-17%	-32%	36%	-8%	-6%	8%	-25%	-3%
1圏域あたり(件)	47	4	15	11	1	0	46	1	0	6	0	10	10	3	11	9	173
③相談対応実人数	26,904	2,799	5,129	6,801	1,808	996	13,757	470	21	645	137	4,774	1,241	3,251	24,611	4,891	-
前年度比	12%	4%	8%	18%	7%	16%	-10%	6%	-42%	-12%	-38%	17%	15%	23%	2%	-1%	-
1圏域あたり(人)	345	36	66	87	23	13	176	6	0	8	2	61	16	42	316	63	-

※「うち時間外対応件数」とは、センターの開設時間外(休日、祝日を含む)に受付・対応した件数

## 2. 苦情件数(再掲)

	センター	えがおの窓口	サービス事業者	介護保険制度全般	その他	合計
延件数	36	23	29	3	52	143
実人数	36	22	29	3	19	109

## 3. 広報啓発・緊急対応

実施内容		令和3年度	前年度比	1圏域あたり
広報・啓発	対象人数	233,038 件	-2.2%	2,987.7 件
緊急対応件数(事故対応等)	件数	156 件	4.0%	2.0 件

## 4. 介護予防ケアマネジメント

	モニタリング	サービス担当者会議
回数	223,683	26,868

## 5. 地域支え合い活動推進事業・会議等

実施内容		令和3年度	前年度比	1圏域あたり
地域ケア会議	開催数	172 件	18.6%	2.2 件
	参加人数	2,602 人	16.4%	33.4 人
	(内訳)協議体開催数	59 件	0.0%	0.8 件
地域ケア会議打ち合わせ	開催数	199 件	0.0%	2.6 件
	参加人数	649 人	-8.5%	8.3 人
自センター主催の会議等	開催数	469 件	29.2%	6.0 件
	参加人数	4,105 人	21.3%	52.6 人
小地域支え合い連絡会	開催数	561 件	22.2%	7.2 件
	参加人数	6,083 人	22.3%	78.0 人
行政等主催の会議等	開催数	2,886 件	12.8%	37.0 件
	参加職員数	3,683 人	12.7%	47.2 人
地域主催の会議等	開催数	3,364 件	50.6%	43.1 件
	参加職員数	5,136 人	65.7%	65.8 人
ケアマネ等研修会	開催数	206 件	71.7%	2.6 件
	参加人数	1,440 人	67.9%	18.5 人
介護リフレッシュ教室	開催数	311 件	6.1%	4.0 件
	参加人数	2,100 人	7.1%	26.9 人
運営推進会議	開催数	269 件	-14.9%	3.4 件
	参加職員数	307 人	-10.4%	3.9 人
研修	回数	1,866 件	56.7%	23.9 件
	受講職員数	2,873 人	59.1%	36.8 人
住民主体活動の後方支援	参加回数	1,106 件	81.9%	14.2 件
	参加職員数	1,623 人	74.1%	20.8 人
他機関との連絡調整	件数	72,698 件	-6.6%	932.0 件



# 月別実績報告書 その1

(令和3年度 年間)

センター名:	全市
--------	----

## 1. 相談対応実績件数及び人数(新規を含む)

	総合相談支援						介護予防支援 介護予防ケア マネジメント	権利擁護				包括的・継続的 ケアマネジメント	困難事例 対応	地域 支え合い 活動	認定申請	その他	合計
	介護相談	入所・ 退所相談	認知症に 関する相談	実態把握	介護保険 外サービス	基本 チェックリスト		成年 後見制度	措置	高齢者 虐待	消費者 被害						
電話	47,054	6,298	14,106	8,838	1,861	103	70,871	1,272	38	5,703	142	13,811	9,851	3,594	4,248	8,814	196,604
うち時間外対応	2,376	205	755	420	44	3	2,486	42	0	269	7	551	537	92	115	455	8,357
来所	12,095	1,148	2,430	765	591	322	3,607	177	6	589	13	1,517	872	624	8,966	1,233	34,955
うち時間外対応	752	62	163	31	28	13	137	5	0	33	0	55	32	10	292	92	1,705
訪問	10,605	806	4,186	9,361	1,022	758	28,994	604	29	1,706	61	2,113	3,202	3,526	14,948	2,072	83,993
うち時間外対応	457	34	174	316	31	21	690	12	0	84	4	76	136	23	352	65	2,475
その他	1,455	313	1,468	1,739	219	18	4,591	200	10	1,769	36	1,264	1,239	3,439	1,667	1,736	21,163
うち時間外対応	88	11	71	66	6	0	245	9	1	55	2	72	45	108	96	80	955
合計	71,209	8,565	22,190	20,703	3,693	1,201	108,063	2,253	83	9,767	252	18,705	15,164	11,183	29,829	13,855	336,715
うち時間外対応	3,673	312	1,163	833	109	37	3,558	68	1	441	13	754	750	233	855	692	13,492
実人数	42,263	4,577	9,421	12,814	2,492	1,092	56,036	932	33	2,427	148	9,301	3,906	8,644	26,266	8,153	188,505
うち新規人数	26,904	2,799	5,129	6,801	1,806	996	13,757	470	21	645	137	4,774	1,241	3,251	24,611	4,891	98,233

## 2. 苦情件数(再掲)

	センター	えがお の窓口	サービス事 業者	介護保険 制度全般	その他	合計
延件数	36	23	29	3	52	143
実人数	36	22	29	3	19	109

## 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	26,341	対象人数	233,038
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	13,139	対象人数	107,958
緊急対応件数(事故対応等)	件数	156		

## 4. 介護予防ケアマネジメント

総合事業のサービスのみのみ	類型	管理数	うち新規数	うち継続数	うち委託数	委託数のうち同 一法人への委 託数	委託数のうち 新規数
	従来型	5,639	153	5,686	1,700	76	42
簡易型	4,039	130	3,909	771	59	21	
セルフ型	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	15,677	303	15,374	5,002	227	109
モニタリング	回数	223,683	サービス担当者会議		回数		26,868

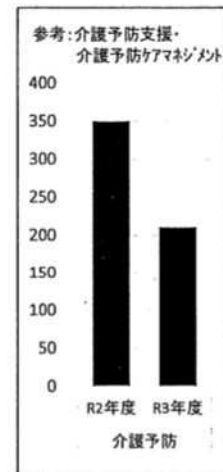
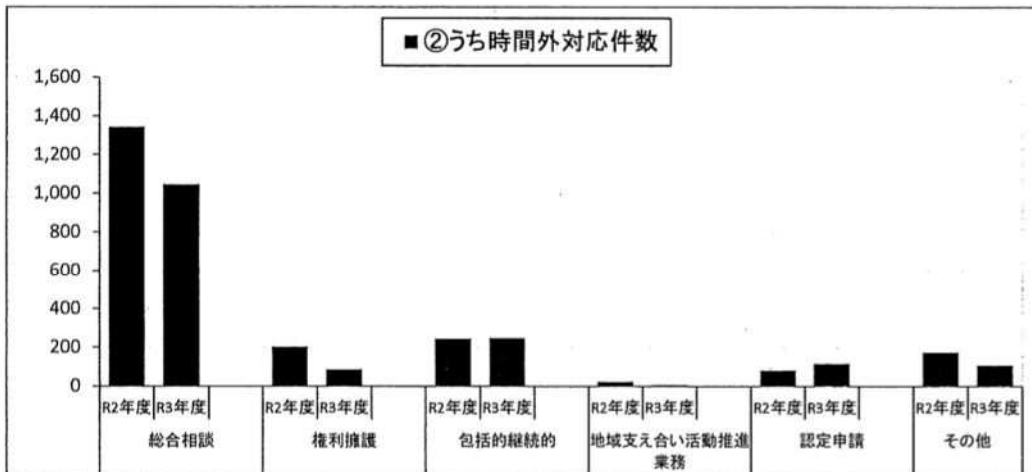
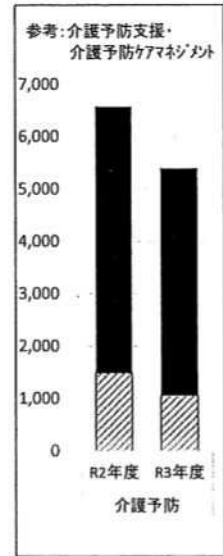
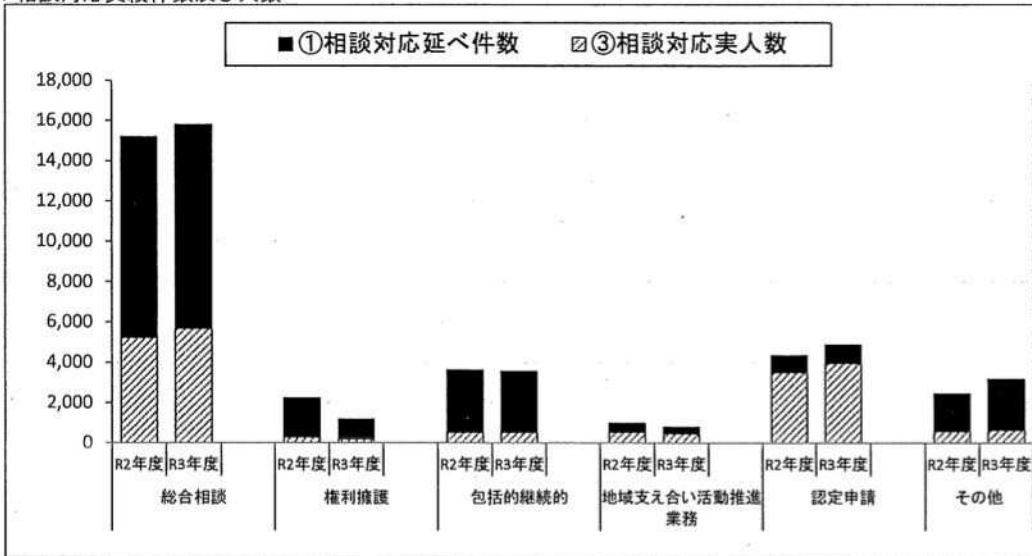
セルは合計数ではなく、当該年度の3月の数値が入っています。

## 5. 地域支え合い活動推進事業・会議等

地域ケア会議	開催数	172	参加人数	2,602
(内数)協議体機能を有するもの	開催数	59		
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	199	参加人数	649
自センター主催の会議等	会議数	469	参加人数	4,105
小地域支え合い連絡会	開催数	561	参加人数	6083
行政等主催の会議等	会議数	2,886	参加職員数	3,683
地域主催の会議等	会議数	3,364	参加職員数	5,136
ケアマネ等研修会	開催数	206	参加人数	1,440
介護リフレッシュ教室	開催数	311	参加人数	2,100
運営推進会議	開催数	269	参加職員数	307
研修	回数	1,866	受講職員数	2,873
住民主体活動の後方支援	参加回数	1,106	参加職員数	1,623
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	72,698		
(内数)ケース検討会	開催数	1712		

# 令和3年度 実績報告書(北区)

## 1. 相談対応実績件数及び人数



	総合相談支援						介護予防支援・介護予防ケアマネジメント	権利擁護				包括的・継続的ケアマネジメント		地域支え合い活動推進業務	認定申請	その他	合計
	介護相談	入所・退所相談	認知症に関する相談	実態把握	介護保険外サービス	基本チェックリスト		成年後見制度	措置	高齢者虐待	消費者被害	ケアマネジメント支援	困難事例対応				
電話	5,834	487	1,818	857	147	12	2,927	120	10	516	21	891	1,449	113	631	2,386	18,219
うち時間外対応	332	22	151	56	7	1	121	9	0	43	6	50	126	2	13	79	1,018
来所	1,813	105	325	85	47	49	228	40	0	31	2	115	141	47	1,533	196	4,757
うち時間外対応	144	7	37	5	5	4	20	3	0	4	0	10	12	0	30	19	300
訪問	1,574	61	380	1,529	129	91	2,113	72	2	202	21	249	400	568	2,179	449	10,019
うち時間外対応	107	3	46	73	10	7	61	3	0	10	4	12	28	1	17	11	393
その他	174	48	147	50	34	0	132	34	4	118	2	142	180	69	535	149	1,818
うち時間外対応	19	2	6	3	0	0	9	0	0	5	0	1	9	3	57	1	115
①相談対応延べ件数	9,395	701	2,670	2,521	357	152	5,400	266	16	867	46	1,397	2,170	797	4,878	3,180	34,813
前年度比	17%	1%	-17%	1%	-38%	20%	-18%	-10%	-11%	-53%	-57%	-7%	2%	-19%	13%	30%	-2%
1圏域あたり(件)	940	70	267	252	36	15	540	27	2	87	5	140	217	80	488	318	3,481
②うち時間外対応件数	602	34	240	137	22	12	211	15	0	62	10	73	175	6	117	110	1,826
前年度比	-20%	-46%	-14%	-31%	-54%	300%	-40%	-40%	-	-65%	400%	11%	-3%	-75%	43%	-38%	-25%
1圏域あたり(件)	60	3	24	14	2	1	21	2	0	6	1	7	18	1	12	11	183
③相談対応実人数	3,387	226	470	1,286	165	129	1,071	76	5	83	22	362	147	470	3,961	641	-
前年度比	10%	-12%	1%	18%	-35%	37%	-29%	33%	67%	-53%	-55%	-11%	32%	-12%	13%	10%	-
1圏域あたり(人)	339	23	47	129	17	13	107	8	1	8	2	36	15	47	396	64	-

※「うち時間外対応件数」とは、センターの開設時間外(休日、祝日を含む)に受付・対応した件数  
 ※R2年度より総合相談支援のうち、「認知症に関する相談」を追加

## 2. 苦情件数(再掲)

	センター	えがおの窓口	サービス事業者	介護保険制度全般	その他	合計
延件数	7	4	1	0	0	12
実人数	7	4	1	0	0	12

## 3. 広報啓発・緊急対応

実施内容		令和3年度	前年度比	1圏域あたり
広報・啓発	対象人数	40,068 件	46.3%	4,006.8 件
緊急対応件数(事故対応等)	件数	31 件	-13.9%	3.1 件

## 4. 介護予防ケアマネジメント

	モニタリング	サービス担当者会議
回数	27,526	3,311

## 5. 地域支え合い活動推進事業・会議等

実施内容		令和3年度	前年度比	1圏域あたり
圏域ケア会議	開催数	20 件	0.0%	2.0 件
	参加人数	327 人	27.7%	32.7 人
	(内訳)協議体開催数	7 件	-36.4%	0.7 件
地域ケア会議打ち合わせ	開催数	18 件	-18.2%	1.8 件
	参加人数	59 人	-73.1%	5.9 人
自センター主催の会議等	開催数	51 件	34.2%	5.1 件
	参加人数	582 人	67.2%	58.2 人
小地域支え合い連絡会	開催数	59 件	11.3%	5.9 件
	参加人数	650 人	-0.2%	65.0 人
行政等主催の会議等	開催数	334 件	56.8%	33.4 件
	参加職員数	490 人	55.6%	49.0 人
地域主催の会議等	開催数	485 件	43.1%	48.5 件
	参加職員数	726 人	40.4%	72.6 人
ケアマネ等研修会	開催数	27 件	200.0%	2.7 件
	参加人数	210 人	204.3%	21.0 人
介護リフレッシュ教室	開催数	37 件	2.8%	3.7 件
	参加人数	227 人	-3.8%	22.7 人
運営推進会議	開催数	37 件	5.7%	3.7 件
	参加職員数	48 人	26.3%	4.8 人
研修	回数	232 件	41.5%	23.2 件
	受講職員数	395 人	35.3%	39.5 人
住民主体活動の後方支援	参加回数	62 件	31.9%	6.2 件
	参加職員数	100 人	22.0%	10.0 人
他機関との連絡調整	件数	9,613 件	-18.3%	961.3 件



# 月別実績報告書 その1

## 令和3年度 年間

センター番号:	05
センター名:	北区

### 1. 相談対応実績件数及び人数（新規を含む）

	総合相談支援						介護予防支援・ 介護予防ケアマ ネジメント	権利擁護				包括的・継続的 ケアマネジメント	困難事例 対応	地域 支え合い 活動	認定申請	その他	合計
	介護相談	入所・ 退所相談	認知症に 関する相談	突患把握	介護保険 外サービス	基本 チェックリスト		成年 後見制度	措置	高齢者 虐待	消費者 被害						
電話	5,834	487	1,818	857	147	12	2,927	120	10	516	21	891	1,449	113	631	2,386	18,219
うち時間外対応	332	22	151	56	7	1	121	9	0	43	6	50	126	2	13	79	1,018
来所	1,813	105	325	85	47	49	228	40	0	31	2	115	141	47	1,533	196	4,757
うち時間外対応	144	7	37	5	5	4	20	3	0	4	0	10	12	0	30	19	300
訪問	1,574	61	380	1,529	129	91	2,113	72	2	202	21	249	400	568	2,179	449	10,019
うち時間外対応	107	3	46	73	10	7	61	3	0	10	4	12	28	1	17	11	393
その他	174	48	147	50	34	0	132	34	4	118	2	142	180	69	535	149	1,818
うち時間外対応	19	2	6	3	0	0	9	0	0	5	0	1	9	3	57	1	115
合計	9,395	701	2,670	2,521	357	152	5,400	266	16	867	46	1,397	2,170	797	4,878	3,180	34,813
うち時間外対応	602	34	240	137	22	12	211	15	0	62	10	73	175	6	117	110	1,826
実人数	5,457	355	887	1,779	259	145	2,445	132	8	258	30	756	544	705	4,214	1,199	19,173
うち新規人数	3,387	226	470	1,286	165	129	1,071	76	5	83	22	362	147	470	3,961	641	12,501

### 2. 苦情件数(再掲)

	センター	えがお の窓口	サービス事 業者	介護保険 制度全般	その他	合計
延件数	7	4	1	0	0	12
実人数	7	4	1	0	0	12

### 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	1,032	対象人数	40,068
	(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの 回数	667	対象人数	17,310
緊急対応件数(事故対応等)	件数	31		

### 4. 介護予防ケアマネジメント

総合事業のサービスのみのみ	類型	管理数	うち新規数	うち継続数	うち委託数	委託数のうち向 一法人への委託 数	委託数のう ち新規数
	従来型	795	14	781	274	6	8
簡易型	512	14	498	122	10	2	
セルフ型	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	1,983	34	1,949	640	10	11
モニタリング	回数	27,526	サービス担当者会議		回数	3,311	

※ セルフは合計数ではなく、当該年度 月の数値が入っています。

### 5. 地域支え合い活動推進事業・会議等

地域ケア会議	開催数	20	参加人数	327
(内数)協議体機能を有するもの	開催数	7		
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	18	参加人数	59
自センター主催の会議等	会議数	51	参加人数	582
小地域支え合い連絡会	開催数	59	参加人数	650
行政等主催の会議等	会議数	334	参加職員数	490
地域主催の会議等	会議数	485	参加職員数	726
ケアマネ等研修会	開催数	27	参加人数	210
介護リフレッシュ教室	開催数	37	参加人数	227
運営推進会議	開催数	37	参加職員数	48
研修	回数	232	受講職員数	395
住民主体活動の後方支援	参加回数	62	参加職員数	100
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	9,613		
(内数)ケース検討会	開催数	157		

# 月別実績報告書 その1

## 令和3年度 年間

センター番号:	34
センター名:	道場あんしんすこやかセンター

### 1. 相談対応実績件数及び人数（新規を含む）

	総合相談支援						介護予防支援・ 介護予防ケアマネ ジメント	権利擁護				包括的・継続的 ケアマネジメント	困難事例 対応	地域 支え合い 活動	認定申請	その他	合計
	介護相談	入所・ 退所相談	認知症に 関する相談	実態把握	介護保険 外サービス	基本 チェックリスト		成年 後見制度	措置	高齢者 虐待	消費者 被害						
電話	377	26	25	63	3	0	69	4	0	0	0	11	70	30	95	41	814
うち時間外対応	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
来所	105	3	19	3	2	1	6	2	0	0	0	10	22	1	80	8	262
うち時間外対応	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
訪問	98	3	17	141	0	0	45	5	0	4	1	0	35	6	87	6	448
うち時間外対応	6	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	0	14
その他	8	1	2	3	0	0	1	0	0	2	0	0	2	44	9	2	74
うち時間外対応	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	4
合計	588	33	63	210	5	1	121	11	0	6	1	21	129	81	271	57	1,598
うち時間外対応	13	2	2	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3	4	1	29
実人数	392	19	26	172	3	1	70	3	0	2	1	17	40	72	188	48	1,054
うち新規人数	305	14	16	128	3	1	55	1	0	2	1	13	4	20	167	26	754

### 2. 苦情件数(再掲)

	センター	えがお の窓口	サービス事 業者	介護保険 制度全般	その他	合計
延件数	1	0	0	0	0	1
実人数	1	0	0	0	0	1

### 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	68	対象人数	7,323
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	0	対象人数	0
緊急対応件数(事故対応等)	件数	0		

### 4. 介護予防ケアマネジメント

総合事業のサービスのみのみ	類型	管理数	うち新規数	うち継続数	うち委託数	委託数のうち同 一法人への委託 数	委託数のうち 新規数
	従来型	28	0	28	4	0	0
簡易型	26	0	26	3	1	0	
セルフ型	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	167	6	161	36	2	3
モニタリング	回数	2,335	サービス担当者会議		回数		292

※セルは合計数ではなく、当該年度の3月の数値が入っています。

### 5. 地域支え合い活動推進事業・会議等

地域ケア会議	開催数	1	参加人数	28
(内数)協議体機能を有するもの	開催数	0		
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	0	参加人数	0
自センター主催の会議等	会議数	0	参加人数	0
小地域支え合い連絡会	開催数	12	参加人数	127
行政等主催の会議等	会議数	17	参加職員数	17
地域主催の会議等	会議数	55	参加職員数	112
ケアマネ等研修会	開催数	2	参加人数	10
介護リフレッシュ教室	開催数	3	参加人数	26
運営推進会議	開催数	4	参加職員数	6
研修	回数	13	受講職員数	19
住民主体活動の後方支援	参加回数	1	参加職員数	1
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	152		
(内数)ケース検討会	開催数	2		



# 月別実績報告書 その1

## 令和3年度 年間

センター番号:	35
センター名:	ありのあんしんすこやかセンター

### 1. 相談対応実績件数及び人数（新規を含む）

	総合相談支援						介護予防支援・ 介護予防ケアマ ネジメント	権利擁護				包括的・継続的 ケアマネジメント	困難事例 対応	地域 支え合い 活動	認定申請	その他	合計
	介護相談	入所・ 退所相談	認知症に 関する相談	実態把握	介護保険 外サービス	基本 チェックリスト		成年 後見制度	措置	高齢者 虐待	消費者 被害						
電話	639	32	49	30	38	3	159	9	2	56	1	65	49	5	54	2	1,193
うち時間外対応	47	6	6	4	4	0	30	1	0	4	0	2	4	1	3	0	112
来所	255	13	36	0	9	1	65	1	0	11	0	16	12	0	230	1	650
うち時間外対応	18	2	7	0	2	0	14	0	0	3	0	1	4	0	9	0	60
訪問	409	24	47	168	63	12	185	21	1	79	5	43	83	239	335	198	1,912
うち時間外対応	22	2	5	19	4	0	21	0	0	3	0	3	5	0	11	0	95
その他	5	0	0	1	1	0	3	2	0	3	0	5	4	0	34	0	58
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	1,308	69	132	199	111	16	412	33	3	149	6	129	148	244	653	201	3,813
うち時間外対応	87	10	18	23	10	0	65	1	0	10	0	6	13	1	23	0	267
実人数	909	47	104	143	79	14	289	24	3	75	4	77	74	194	597	197	2,830
うち新規人数	706	35	84	109	50	13	245	15	3	19	1	45	36	84	579	174	2,198

### 2. 苦情件数(再掲)

	センター	えがお の窓口	サービス事 業者	介護保険 制度全般	その他	合計
延件数	0	2	0	0	0	2
実人数	0	2	0	0	0	2

### 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	109	対象人数	1,797
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	108	対象人数	1,719
緊急対応件数(事故対応等)	件数	4		

### 4. 介護予防ケアマネジメント

総合事業のサービスのみのみ	類型	管理数	うち新規数	うち継続数	うち委託数	委託数のうち同 一法人への委託 数	委託数のう ち新規数
	従来型	69	1	68	15	0	1
簡易型	74	3	71	11	0	0	
セルフ型	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	273	1	272	72	0	4
モニタリング	回数	3,915	サービス担当者会議		回数		522

※ セルは合計数ではなく、当該年度 月の数値が入っています。

### 5. 地域支え合い活動推進事業・会議等

地域ケア会議	開催数	4	参加人数	54
(内数)協議体機能を有するもの	開催数	3		
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	8	参加人数	23
自センター主催の会議等	会議数	3	参加人数	33
小地域支え合い連絡会	開催数	3	参加人数	50
行政等主催の会議等	会議数	53	参加職員数	102
地域主催の会議等	会議数	123	参加職員数	159
ケアマネ等研修会	開催数	2	参加人数	14
介護リフレッシュ教室	開催数	4	参加人数	19
運営推進会議	開催数	9	参加職員数	9
研修	回数	64	受講職員数	144
住民主体活動の後方支援	参加回数	1	参加職員数	1
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	538		
(内数)ケース検討会	開催数	25		

# 月別実績報告書 その1

## 令和3年度 年間

センター番号:	36
センター名:	八多淡河あんしんすこやかセンター

### 1. 相談対応実績件数及び人数（新規を含む）

	総合相談支援						介護予防支援・ 介護予防ケアマネ マネジメント	権利擁護				包括的・継続的 ケアマネジメント	困難事例 対応	地域 支え合い 活動	認定申請	その他	合計
	介護相談	入所・ 退所相談	認知症に 関する相談	実態把握	介護保険 外サービス	基本 チェックリスト		成年 後見制度	措置	高齢者 虐待	消費者 被害						
電話	87	140	40	0	4	1	63	1	0	61	1	55	85	35	100	79	752
うち時間外対応	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
来所	56	11	13	2	0	0	7	1	0	2	0	3	9	5	39	7	155
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
訪問	29	14	16	111	1	1	48	0	0	10	3	15	20	4	53	23	348
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	6	19	6	3	0	0	6	1	0	11	1	12	11	7	10	14	107
うち時間外対応	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合計	178	184	75	116	5	2	124	3	0	84	5	85	125	51	202	123	1,362
うち時間外対応	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
実人数	116	68	43	93	5	1	63	3	0	11	2	58	27	39	107	76	712
うち新規人数	85	45	31	84	4	1	44	2	0	3	2	50	11	22	87	65	536

### 2. 苦情件数(再掲)

	センター	えがお の窓口	サービス事 業者	介護保険 制度全般	その他	合計
延件数	0	0	0	0	0	0
実人数	0	0	0	0	0	0

### 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	74	対象人数	10,337
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	45	対象人数	6,176
緊急対応件数(事故対応等)	件数	0		

### 4. 介護予防ケアマネジメント

総合事業のサービスのみのみ	類型	管理数	うち新規数	うち継続数	うち委託数	委託数のうち同 一人への委託 数	委託数のうち 新規数
	従来型	7	0	7	1	0	0
簡易型	14	0	14	6	0	0	
セルフ型	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	73	1	72	14	2	0
モニタリング	回数	1,102	サービス担当者会議		回数	112	

※ セルは合計数ではなく、当該年度の3月の数値が入っています。

### 5. 地域支え合い活動推進事業・会議等

地域ケア会議	開催数	2	参加人数	32
(内数)協議体機能を有するもの	開催数	1		
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	0	参加人数	0
自センター主催の会議等	会議数	2	参加人数	39
小地域支え合い連絡会	開催数	4	参加人数	55
行政等主催の会議等	会議数	38	参加職員数	47
地域主催の会議等	会議数	74	参加職員数	116
ケアマネ等研修会	開催数	4	参加人数	18
介護リフレッシュ教室	開催数	3	参加人数	16
運営推進会議	開催数	3	参加職員数	5
研修	回数	24	受講職員数	24
住民主体活動の後方支援	参加回数	19	参加職員数	19
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	393		
(内数)ケース検討会	開催数	12		

# 月別実績報告書 その1

## 令和3年度 年間

センター番号:	37
センター名:	有馬あんしんすこやかセンター

### 1. 相談対応実績件数及び人数（新規を含む）

	総合相談支援						介護予防支援・ 介護予防ケアマ ネジメント	権利擁護				包括的・継続的 ケアマネジメント	困難事例 対応	地域 支え合い 活動	認定申請	その他	合計
	介護相談	入所・ 退所相談	認知症に 関する相談	実態把握	介護保険 外サービス	基本 チェックリスト		成年 後見制度	措置	高齢者 虐待	消費者 被害						
電話	284	43	86	172	14	1	196	5	0	139	7	204	37	4	140	47	1,379
うち時間外対応	20	3	14	23	0	0	10	1	0	8	4	19	5	0	6	9	122
来所	101	10	32	29	7	4	27	1	0	6	0	12	17	12	106	18	382
うち時間外対応	7	1	2	3	2	0	0	0	0	1	0	1	2	0	4	0	23
訪問	60	2	20	135	10	27	111	1	0	33	1	7	6	3	183	29	628
うち時間外対応	1	0	3	19	2	1	10	1	0	2	0	0	0	0	1	2	42
その他	4	3	7	10	10	0	16	1	0	28	1	27	4	1	30	7	149
うち時間外対応	1	0	1	2	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	9
合計	449	58	145	346	41	32	350	8	0	206	9	250	64	20	459	101	2,538
うち時間外対応	29	4	20	47	4	1	20	2	0	14	4	20	9	0	11	11	196
実人数	321	37	69	241	28	30	178	7	0	59	3	140	30	17	363	74	1,597
うち新規人数	243	32	48	176	25	28	131	7	0	16	3	81	12	12	313	61	1,188

### 2. 苦情件数(再掲)

	センター	えがお の窓口	サービス事 業者	介護保険 制度全般	その他	合計
延件数	1	0	0	0	0	1
実人数	1	0	0	0	0	1

### 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	162	対象人数	1,001
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	132	対象人数	369
緊急対応件数(事故対応等)	件数	3		

### 4. 介護予防ケアマネジメント

総合事業のサービスのみのみ	類型	管理数	うち新規数	うち継続数	うち委託数	委託数のうち同 一法人への委託 数	委託数のう ち新規数
	従来型	50	0	50	6	0	0
簡易型	44	2	42	3	1	0	
セルフ型	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	152	2	150	35	2	0
モニタリング	回数	2,293	サービス担当者会議		回数		368

※ セルは合計数ではなく、当該年度、月の数値が入っています。

### 5. 地域支え合い活動推進事業・会議等

地域ケア会議	開催数	1	参加人数	8
(内数)協議体機能を有するもの	開催数	1		
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	1	参加人数	4
自センター主催の会議等	会議数	4	参加人数	30
小地域支え合い連絡会	開催数	9	参加人数	93
行政等主催の会議等	会議数	44	参加職員数	58
地域主催の会議等	会議数	62	参加職員数	69
ケアマネ等研修会	開催数	2	参加人数	9
介護リフレッシュ教室	開催数	4	参加人数	17
運営推進会議	開催数	0	参加職員数	0
研修	回数	18	受講職員数	24
住民主体活動の後方支援	参加回数	4	参加職員数	20
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	1,005		
(内数)ケース検討会	開催数	37		



# 月別実績報告書 その1

令和3年度 年間

センター番号:	38
センター名:	谷上あんしんすこやかセンター

## 1. 相談対応実績件数及び人数（新規を含む）

	総合相談支援						介護予防支援・ 介護予防ケアマネ マネジメント	権利擁護				包括的・継続的 ケアマネジメント	困難事例 対応	地域 支え合い 活動	認定申請	その他	合計
	介護相談	入所・ 退所相談	認知症に 関する相談	実態把握	介護保険 外サービス	基本 チェックリスト		成年 後見制度	措置	高齢者 虐待	消費者 被害						
電話	778	4	22	7	13	0	463	6	0	33	0	31	40	5	0	2	1,404
うち時間外対応	20	0	1	0	0	0	11	0	0	10	0	1	0	0	0	0	43
来所	175	6	8	1	2	1	12	0	0	0	0	5	4	0	164	0	378
うち時間外対応	12	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
訪問	153	0	9	16	15	9	425	6	0	3	1	27	34	194	329	2	1,223
うち時間外対応	4	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	1	0	0	0	0	9
その他	4	1	1	0	0	0	20	1	0	7	0	3	4	2	72	0	115
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4
合計	1,110	11	40	24	30	10	920	13	0	43	1	66	82	201	565	4	3,120
うち時間外対応	36	0	2	0	0	0	17	0	0	12	0	2	0	0	0	0	69
実人数	566	8	34	20	25	10	499	8	0	7	1	33	26	198	562	2	1,999
うち新規人数	484	8	33	12	12	10	159	5	0	4	1	13	13	189	526	1	1,470

## 2. 苦情件数(再掲)

	センター	えがお の窓口	サービス事 業者	介護保険 制度全般	その他	合計
延件数	0	0	0	0	0	0
実人数	0	0	0	0	0	0

## 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	110	対象人数	1,865
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	110	対象人数	1,865
緊急対応件数(事故対応等)	件数	2		

## 4. 介護予防ケアマネジメント

総合事業のサービスのみのみ	類型	管理数	うち新規数	うち継続数	うち委託数	委託数のうち同 一法人への委託 数	委託数のうち 新規数
	従来型	97	1	96	27	3	0
簡易型	71	0	71	8	2	0	
セルフ型	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	210	1	209	80	4	2
モニタリング	回数	2,920	サービス担当者会議		回数	420	

※ セルは合計数ではなく、当該年度の3月の数値が入っています。

## 5. 地域支え合い活動推進事業・会議等

地域ケア会議	開催数	2	参加人数	45
(内数)協議体機能を有するもの	開催数	0		
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	3	参加人数	12
自センター主催の会議等	会議数	16	参加人数	291
小地域支え合い連絡会	開催数	2	参加人数	35
行政等主催の会議等	会議数	30	参加職員数	46
地域主催の会議等	会議数	30	参加職員数	46
ケアマネ等研修会	開催数	9	参加人数	121
介護リフレッシュ教室	開催数	3	参加人数	15
運営推進会議	開催数	9	参加職員数	11
研修	回数	13	受講職員数	14
住民主体活動の後方支援	参加回数	10	参加職員数	22
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	615		
(内数)ケース検討会	開催数	21		

# 月別実績報告書 その1

## 令和3年度 年間

センター番号:	39
センター名:	神戸北町あんしんすこやかセンター

### 1. 相談対応実績件数及び人数（新規を含む）

	総合相談支援						介護予防支援・ 介護予防ケアマ ネジメント	権利擁護				包括的・継続的 ケアマネジメント	困難事例 対応	地域 支え合い 活動	認定申請	その他	合計
	介護相談	入所・ 退所相談	認知症に 関する相談	実態把握	介護保険 外サービス	基本 チェックリスト		成年 後見制度	措置	高齢者 虐待	消費者 被害						
電話	200	21	31	97	9	0	40	5	0	14	1	28	23	13	46	68	596
うち時間外対応	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
来所	289	27	40	23	9	15	17	7	0	2	0	12	13	25	221	42	752
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
訪問	101	2	26	152	2	7	41	5	0	10	0	20	30	110	222	12	740
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
その他	8	0	5	8	0	0	4	1	0	4	0	5	5	2	3	3	48
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	608	50	102	280	20	22	102	18	0	30	1	65	71	150	492	125	2,136
うち時間外対応	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
実人数	519	43	77	238	18	21	75	14	0	17	1	43	47	146	448	102	1,809
うち新規人数	252	8	40	127	9	17	15	8	0	9	1	14	14	127	423	15	1,079

### 2. 苦情件数(再掲)

	センター	えがおの窓口	サービス事 業者	介護保険 制度全般	その他	合計
延件数	1	1	1	0	0	3
実人数	1	1	1	0	0	3

### 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	39	対象人数	576
	(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの 回数	39	対象人数	576
緊急対応件数(事故対応等)	件数	8		

### 4. 介護予防ケアマネジメント

総合事業のサービスのみ	類型	管理数	うち新規数	うち継続数	うち委託数	委託数のうち同 一法人への委託 数	委託数のう ち新規数
	従来型	84	2	82	16	1	1
簡易型	67	4	63	13	4	1	
セルフ型	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	258	9	249	51	0	0
モニタリング	回数	3,465	サービス担当者会議		回数	419	

※ セルは合計数ではなく、当該年度 3月の数値が入っています。

### 5. 地域支え合い活動推進事業・会議等

地域ケア会議	開催数	3	参加人数	54
(内数)協議体機能を有するもの	開催数	0		
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	0	参加人数	0
自センター主催の会議等	会議数	1	参加人数	7
小地域支え合い連絡会	開催数	9	参加人数	105
行政等主催の会議等	会議数	32	参加職員数	41
地域主催の会議等	会議数	48	参加職員数	82
ケアマネ等研修会	開催数	0	参加人数	0
介護リフレッシュ教室	開催数	2	参加人数	43
運営推進会議	開催数	0	参加職員数	0
研修	回数	22	受講職員数	22
住民主体活動の後方支援	参加回数	1	参加職員数	2
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	186		
(内数)ケース検討会	開催数	12		



# 月別実績報告書 その1

## 令和3年度 年間

センター番号:	40
センター名:	北鈴蘭台あんしんすこやかセンター

### 1. 相談対応実績件数及び人数（新規を含む）

	総合相談支援						介護予防支援・介護予防ケアマネジメント	権利擁護				包括的・継続的ケアマネジメント	困難事例対応	地域支え合い活動	認定申請	その他	合計
	介護相談	入所・退所相談	認知症に関する相談	実態把握	介護保険外サービス	基本チェックリスト		成年後見制度	措置	高齢者虐待	消費者被害						
電話	622	58	78	37	16	0	1,284	0	0	39	0	210	163	2	60	1,881	4,450
うち時間外対応	32	0	3	1	0	0	54	0	0	6	0	8	9	0	3	52	168
来所	156	11	19	1	1	3	38	5	0	1	0	19	13	2	132	74	475
うち時間外対応	17	0	3	0	0	0	2	0	0	0	0	5	0	0	17	14	58
訪問	198	6	21	35	13	11	987	12	0	17	2	52	55	8	129	105	1,651
うち時間外対応	3	0	0	5	0	0	13	0	0	0	0	2	2	1	1	4	31
その他	22	15	12	4	5	0	60	3	0	14	0	24	43	2	250	41	495
うち時間外対応	4	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	1	2	0	57	0	69
合計	998	90	130	77	35	14	2,369	20	0	71	2	305	274	14	571	2,101	7,071
うち時間外対応	56	0	6	6	0	0	74	0	0	6	0	16	13	1	78	70	326
実人数	467	50	68	38	20	14	767	12	0	15	2	131	83	11	426	363	2,467
うち新規人数	306	34	35	32	11	13	188	8	0	3	2	49	19	1	397	67	1,165

### 2. 苦情件数(再掲)

	センター	えがおの窓口	サービス事業者	介護保険制度全般	その他	合計
延件数	2	1	0	0	0	3
実人数	2	1	0	0	0	3

### 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	13	対象人数	355
(内数)介護予防普及啓発に該当するもの	回数	9	対象人数	126
緊急対応件数(事故対応等)	件数	7		

### 4. 介護予防ケアマネジメント

総合事業のサービスのみのみ	類型	管理数	うち新規数	うち継続数	うち委託数	委託数のうち同一法人への委託数	委託数のうち新規数
	従来型	168	4	164	110	0	3
簡易型	56	1	55	39	0	0	
セルフ型	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	192	1	191	124	0	0
モニタリング	回数	1,045	サービス担当者会議		回数	230	

※ セルは合計数ではなく、当該年度の3月の数値が入っています。

### 5. 地域支え合い活動推進事業・会議等

地域ケア会議	開催数	1	参加人数	22
(内数)協議体機能を有するもの	開催数	0		
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	1	参加人数	9
自センター主催の会議等	会議数	3	参加人数	18
小地域支え合い連絡会	開催数	6	参加人数	23
行政等主催の会議等	会議数	26	参加職員数	33
地域主催の会議等	会議数	2	参加職員数	4
ケアマネ等研修会	開催数	1	参加人数	10
介護リフレッシュ教室	開催数	4	参加人数	22
運営推進会議	開催数	1	参加職員数	1
研修	回数	17	受講職員数	36
住民主体活動の後方支援	参加回数	23	参加職員数	29
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	632		
(内数)ケース検討会	開催数	18		

# 月別実績報告書 その1

## 令和3年度 年間

センター番号:	41
センター名:	鈴蘭台あんしんすこやかセンター

### 1. 相談対応実績件数及び人数（新規を含む）

	総合相談支援						介護予防支援・ 介護予防ケアマ ネジメント	権利擁護				包括的・継続的 ケアマネジメント	困難事例 対応	地域 支え合い 活動	認定申請	その他	合計
	介護相談	入所・ 退所相談	認知症に 関する相談	実態把握	介護保険 外サービス	基本 チェックリスト		成年 後見制度	措置	高齢者 虐待	消費者 被害						
電話	257	10	32	89	14	5	129	5	0	5	2	80	13	9	0	12	662
うち訪問外対応	16	1	2	5	1	0	5	1	0	0	2	5	0	0	0	0	38
来所	156	6	26	17	6	8	10	14	0	1	2	29	2	1	213	26	517
うち訪問外対応	24	1	4	1	0	2	2	3	0	0	0	3	0	0	0	1	41
訪問	103	2	12	242	11	0	46	6	0	0	7	51	20	2	307	40	849
うち訪問外対応	17	0	3	26	2	0	4	0	0	0	4	2	3	0	0	2	63
その他	15	3	5	3	3	0	2	4	0	0	0	9	5	2	24	10	85
うち訪問外対応	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
合計	531	21	75	351	34	13	187	29	0	6	11	169	40	14	544	88	2,113
うち訪問外対応	58	2	9	33	3	2	11	4	0	0	6	10	3	0	0	3	144
実人数	392	18	46	253	29	12	93	10	0	4	8	88	16	14	541	83	1,587
うち新規人数	342	14	41	241	26	12	75	6	0	2	5	51	9	8	509	82	1,423

### 2. 苦情件数(再掲)

	センター	えがお の窓口	サービス事 業者	介護保険 制度全般	その他	合計
延件数	0	0	0	0	0	0
実人数	0	0	0	0	0	0

### 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	231	対象人数	803
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	162	対象人数	668
緊急対応件数(事故対応等)	件数	3		

### 4. 介護予防ケアマネジメント

総合事業のサービスの み	類型	管理数	うち新規数	うち継続数	うち委託数	委託数のうち同 一法人への委託 数	委託数のう ち新規数
	従来型	104	2	102	26	2	0
簡易型	47	0	47	20	2	0	
セルフ型	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	250	5	245	113	0	0
モニタリング	回数	2,649	サービス担当者会議		回数		270

※ セルは合計数ではなく、当該年且、月の数値が入っています。

### 5. 地域支え合い活動推進事業・会議等

地域ケア会議	開催数	2	参加人数	43
(内数)協議体機能を有するもの	開催数	0		
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	3	参加人数	8
自センター主催の会議等	会議数	4	参加人数	83
小地域支え合い連絡会	開催数	8	参加人数	93
行政等主催の会議等	会議数	24	参加職員数	42
地域主催の会議等	会議数	16	参加職員数	32
ケアマネ等研修会	開催数	5	参加人数	5
介護リフレッシュ教室	開催数	4	参加人数	13
運営推進会議	開催数	7	参加職員数	7
研修	回数	26	受講職員数	36
住民主体活動の後方支援	参加回数	0	参加職員数	0
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	576		
(内数)ケース検討会	開催数	3		

# 月別実績報告書 その1

## 令和3年度 年間

センター番号:	42
センター名:	五葉あんしんすこやかセンター

### 1. 相談対応実績件数及び人数（新規を含む）

	総合相談支援						介護予防支援・ 介護予防ケアマネ ジメント	権利擁護				包括的・継続的 ケアマネジメント	困難事例 対応	地域 支え合い 活動	認定申請	その他	合計
	介護相談	入所・ 退所相談	認知症に 関する相談	実態把握	介護保険 外サービス	基本 チェックリスト		成年 後見制度	措置	高齢者 虐待	消費者 被害						
電話	1,577	119	1,339	220	30	2	244	33	8	125	7	114	891	4	0	126	4,839
うち時間外対応	145	8	121	21	1	1	11	3	0	10	0	14	108	1	0	15	459
来所	361	13	116	6	8	11	18	7	0	7	0	5	41	1	183	14	791
うち時間外対応	59	3	20	1	1	1	2	0	0	0	0	0	6	0	0	4	97
訪問	185	3	168	145	8	18	89	8	1	31	0	21	94	1	262	15	1,049
うち時間外対応	26	1	31	4	2	6	8	1	0	4	0	4	18	0	0	2	107
その他	57	5	99	9	14	0	8	9	4	31	0	8	52	1	65	3	365
うち時間外対応	4	0	4	0	0	0	1	0	0	1	0	0	4	0	0	1	15
合計	2,180	140	1,722	380	60	31	359	57	13	194	7	148	1,078	7	510	158	7,044
うち時間外対応	234	12	176	26	4	8	22	4	0	15	0	18	136	1	0	22	678
実人数	1,019	37	314	209	38	31	170	22	5	52	6	84	170	6	510	112	2,785
うち新規人数	336	18	101	93	15	23	34	10	2	18	4	20	25	2	491	31	1,223

### 2. 苦情件数(再掲)

	センター	えがお の窓口	サービス 業者	介護保険 制度全般	その他	合計
延件数	1	0	0	0	0	1
実人数	1	0	0	0	0	1

### 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	160	対象人数	14,507
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	39	対象人数	5,036
緊急対応件数(事故対応等)	件数	3		

### 4. 介護予防ケアマネジメント

	類型	管理数	うち新規数	うち継続数	うち委託数	委託数のうち同 一法人への委託	
						数	うち新規数
総合事業のサービスのみのみ	従来型	107	2	105	31	0	2
	簡易型	68	3	65	8	0	0
	セルフ型	0	0	0			
予防給付	介護予防支援	221	5	216	56	0	1
モニタリング	回数	5,261	サービス担当者会議		回数		427

※ セルは合計数ではなく、当該年度の3月の数値が入っています。

### 5. 地域支え合い活動推進事業・会議等

地域ケア会議	開催数	1	参加人数	18
(内数)協議体機能を有するもの	開催数	0		
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	0	参加人数	0
自センター主催の会議等	会議数	2	参加人数	20
小地域支え合い連絡会	開催数	6	参加人数	69
行政等主催の会議等	会議数	35	参加職員数	48
地域主催の会議等	会議数	55	参加職員数	67
ケアマネ等研修会	開催数	1	参加人数	18
介護リフレッシュ教室	開催数	4	参加人数	30
運営推進会議	開催数	1	参加職員数	5
研修	回数	19	受講職員数	54
住民主体活動の後方支援	参加回数	3	参加職員数	6
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	4,556		
(内数)ケース検討会	開催数	7		



# 月別実績報告書 その1

## 令和3年度 年間

センター番号:	43
センター名:	しあわせの村あんしんすこやかセンター

### 1. 相談対応実績件数及び人数（新規を含む）

	総合相談支援						介護予防支援・ 介護予防ケア マネジメント	権利擁護				包括的・継続的 ケアマネジメント	困難事例 対応	地域 支え合い 活動	認定申請	その他	合計
	介護相談	入所・ 退所相談	認知症に 関する相談	実態把握	介護保険 外サービス	基本 チェックリスト		成年 後見制度	措置	高齢者 虐待	消費者 被害						
電話	1,013	34	116	142	6	0	280	52	0	44	2	93	78	6	136	128	2,130
うち時間外対応	48	2	4	0	0	0	0	3	0	5	0	1	0	0	0	1	64
来所	149	5	16	3	3	5	28	2	0	1	0	4	8	0	165	6	395
うち時間外対応	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
訪問	238	5	44	384	6	6	136	8	0	15	1	13	23	1	272	19	1,171
うち時間外対応	28	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	31
その他	45	1	10	9	1	0	12	12	0	18	0	49	50	8	38	69	322
うち時間外対応	9	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	11
合計	1,445	45	186	538	16	11	456	74	0	78	3	159	159	15	611	222	4,018
うち時間外対応	87	2	7	0	0	0	0	4	0	5	0	1	1	0	0	1	108
実人数	756	28	106	372	14	11	241	29	0	16	2	105	31	8	472	142	2,333
うち新規人数	328	18	41	286	10	11	125	14	0	7	2	26	4	5	469	119	1,465

### 2. 苦情件数(再掲)

	センター	えがお の窓口	サービス事 業者	介護保険 制度全般	その他	合計
延件数	1	0	0	0	0	1
実人数	1	0	0	0	0	1

### 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	66	対象人数	1,504
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	23	対象人数	775
緊急対応件数(事故対応等)	件数	1		

### 4. 介護予防ケアマネジメント

総合事業のサービスのみ	類型	管理数	うち新規数	うち継続数	うち委託数	委託数のうち同 一法人への委託 数	委託数のう ち新規数
	従来型	81	2	79	38	0	1
簡易型	45	1	44	11	0	1	
セルフ型	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	187	3	184	59	0	1
モニタリング	回数	2,541	サービス担当者会議		回数		251

※ セルは合計数ではなく、当該年度 月の数値が入っています。

### 5. 地域支え合い活動推進事業・会議等

地域ケア会議	開催数	3	参加人数	23
(内数)協議体機能を有するもの	開催数	2		
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	2	参加人数	3
自センター主催の会議等	会議数	16	参加人数	61
小地域支え合い連絡会	開催数	0	参加人数	0
行政等主催の会議等	会議数	35	参加職員数	56
地域主催の会議等	会議数	20	参加職員数	39
ケアマネ等研修会	開催数	1	参加人数	5
介護リフレッシュ教室	開催数	6	参加人数	26
運営推進会議	開催数	3	参加職員数	4
研修	回数	16	受講職員数	23
住民主体活動の後方支援	参加回数	0	参加職員数	0
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	960		
(内数)ケース検討会	開催数	20		

資料 2

令和4年度あんしんすこやかセンター  
事業計画について





## 令和4年度あんしんすこやかセンター事業計画書

センター番号： 34

あんしんすこやかセンター名：道場あんしんすこやかセンター

### 1. 運営体制（24時間相談体制を含む）について

月～金曜日 9：00～17：00 土曜日 9：00～12：00

（※日・祝日・12/30～1/3 休日）

職員全員が個別に事業所携帯を持ち、運営時間内は施設内外問わず連絡が取れます。

夜間・休日においては、4職種が輪番で転送電話を受ける体制を整えており、携帯電話に24時間対応できる体制をとります。

### 2. 職員の配置について

・センター職員4名と介護支援専門員2名（予防プランナー）を配置しています。

それぞれの専門性を活かしながらチームで取り組み、地域の関係機関や各種団体との連携を図りながら活動します。

・4職種全員が積極的に地域の民生委員や医療・福祉関係の会合に参加し、顔が見える関係づくりを目指します。

### 3. センター業務について

#### 総合相談支援業務について

・総合相談支援として、介護相談だけではなく、多様化している様々な内容の相談に対応するために、目標をたて積極的に研修等に参加し、適切な機関との連携を図ります、

迅速に丁寧に、地域住民の相談・提案など臨機応変に対応し信頼されるセンターを目指します。

・広域なエリアを担当していることから、来所相談に加え、訪問や定期巡回、またコロナ禍のため休止になっている喫茶サロンを始めとする地域住民の集い場については、民生委員と連携をとり、状況を把握します。集い場再開時には、足を運んで移動相談窓口として地域に根差したセンターを目指します。

・地域住民が健康を維持するためのフレイル予防の啓発や、安心して暮らせるように地域や対象者に合わせた事案を計画します。

### 4. 権利擁護業務について

・前年度は圏域内で高齢者虐待と判断する通報はなかったが、通報された時は既に緊急性が高いケースが多いと考えられるため、通報があった場合には初動期の対応を速やかに努めます。

・地域住民や関係者に対して、高齢者の権利擁護（高齢者虐待、成年後見人制度、消費者被害）啓発活動として、権利擁護に関するチラシを積極的に配布します。

また地域活動に参加する時には、高齢者の権利について周知・理解を深めるため、わかりやすくアナウンスします。

#### 5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

- ・心身機能や社会参加など多様化する高齢者の生活課題や高齢者に関わる家族について、包括的・継続的に支えていく役割を担うため、地域の医療・介護・福祉など様々な関係機関との連携強化に努め、それぞれの状況にあった適切な支援の提供ができるよう働きかけます。
- ・圏域内の介護支援専門員に対しては、開かれた相談窓口、信頼される相談窓口になるように努め、地域資源、インフォーマルサービスの情報を速やかに取り込み、地域における連携体制を構築してきます。
- ・圏域および圏域内を担当している介護支援専門員の研修会を開催し、情報交換や勉強会などの機会を設けてケアマネジメントの質の向上を目指します。

#### 6. 介護予防ケアマネジメント業務について

- ・介護予防のさらなる普及啓発のため、地域特性に応じた介護予防の推進に努めます。地域イベントや地域行事には積極的に出向いて、実態把握を行い、介護予防の普及啓発に努めます。

#### 7. 地域支え合い活動推進事業について

- ・地域の見守り体制に繋がっていない高齢者、または老々介護、認知症など支援を必要とする高齢者を地域で早期に発見し、専門的支援に繋げるために住民同士の関係作りを支援します。
- ・協力事業者を対象にした事業所懇談会を北神 4 センター共同で行い、様々な視点からの見守りに対する意見交換、共通認識事項を確認する機会を設け、きめ細やかな見守り活動ができるネットワーク構築を目指します。
- ・コロナ禍で休止していた地域の集いの場・サロン等については、民生委員と平素より連携をとり、支援者、参加者の心身状況の変化を把握します。また、集い場支援者との連携では、集い場再開時における支援者の困りごとを聞き取り、課題やニーズの把握に努め、住民主体の活動が継続していけるよう支援していきます。

#### 8. 認知症に関する取り組みについて

- ・神戸市認知症の人にやさしいまちづくり条例の基本理念のもと、法人が病院である立地を活かし、認知症「神戸モデル」の地域への広報や早期受診、対象者への説明・案内を積極的に行い、認知症に関する相談・支援を行います。
- ・認知症でも安心して暮らせるまちづくりについて勉強会の開催を行います。
- ・認知症の方の運転免許証返納に関する情報や取り組みについての情報の提供を行います。
- ・地域でかかりつけ医がないが認知症が疑われる地域住民への支援については、オレンジチームと連携を図り、適切な受診、その後の支援が提供できるよう、多職種で連携を図ります。

#### 9. 民生委員等地域との連携について

- ・各地域で開催される民生児童委員協議会などの定例会に参加し、見守り活動の他、日頃の地域支え合い活動の中での事例について共有、対応方法など、地域とともに考えていける関係づくりを継続して行います。

・地域で行われている行事やサロンなどには積極的に参加し、地域関係者と顔の見える関係を築き、地域の意見や要望などの声が上がりやすい環境を作っていきます。

#### 10. 医療機関の連携について

・地域の高齢者が安心して自立した生活が送れるよう、医療が必要な高齢者の早期発見・実態把握に努め、健康維持の重要性と、かかりつけ医を持つことの必要性を伝えます。そして医療機関との連携を深め適切に医療に繋がる様に支援します。

・地域包括ケアシステムの構築に向けた医療・介護連携においては、エリア内の医療機関と円滑に情報交換を行う為のネットワーク作りを行い、日頃から連絡をとりあえる良好な関係づくりに努めます。退院後も安心して生活していけるように、医療機関との連携を行っていきます。そのため市内医療機関を含め市外の医療機関、地域連携室と共に地域の情報を共有し、必要なサービス、情報を迅速に提供し健康維持に向けた支援が実現できるように努めます。

#### 11. その他機関との連携について

・当センターの圏域は、三田市・西宮市・三木市に隣接されているため、各医療機関や介護サービス事業所との協力・連携が必要です。日頃の業務で顔が見える関係を構築できるよう、各機関や事業所へ足を運びます。

・圏域内の地域性を把握し、地域住民の健康維持、必要に応じた医療・介護サービスの利用が可能になるように課題分析します。必要な支援については、関係機関に提案し協力を求めています。

#### 12. 公正かつ中立な業務の運営を確保するための措置について

・センター業務を行う上で、あんしんすこやかセンター運営方針・運営要領・事業実施要領を遵守し、高齢者サービスを特定のサービス事業者に偏ることがないように、公正・中立の立場で情報提供を行うことに努めます。

## 令和4年度あんしんすこやかセンター事業計画書

センター番号：35

あんしんすこやかセンター名： ありのあんしんすこやかセンター

令和4年度あんしんすこやかセンター事業において、以下のとおり取り組みます。

### 1. 運営体制（24時間相談体制も含む）について

日中の職員配置に関しては、センターで相談を受け付ける職員を必ず配置し、訪問でも相談できる体制をとることで、地域住民からの相談に速やかに対応する。また、夜間の相談に関しては、同一法人が運営する特別養護老人ホームが電話の受付を行ない、緊急マニュアルに基づいて管理者へ連絡をするシステムを確立しており、24時間にわたる相談対応を継続して行なう。

### 2. 職員の配置について

職員間の連携を密にとり、それぞれの専門性や経験を活かしながら多種多様なチームアプローチを行なう体制を構築している。各個人で目標を立て、内部研修、外部研修および自主研修へ積極的に参加する。専門職としての知識、質の向上と均等化を図ると共に、センターにフィードバックして職員間で情報共有しスキルアップ、キャリアアップに努める。

### 3. 総合相談支援業務について

地域住民が安心して相談できる拠点となる事を目指し、当法人の済生会が掲げる「親切」・「丁寧」・「迅速」の心を旨として、相談者の立場に立った的確な対応が出来るように努めている。相談対応の質を高めるために専門性を生かした、継続性のある相談を心がけ、毎日、朝礼での報告・カンファレンスを行ないフォロー時期の明確化を今後も継続していく。各職種の専門性を活かした対応を行い、ケース状況に応じて複数体制での実態把握訪問を実施し、早期に必要な支援につなげていく。昨年度後半より相談受付簿をシステム上で一括管理できるようにした結果、ケース共有もスムーズに行え、記録も捗るようになった。また、相談の内容や困りごとについて、これまでと同様に統計を取って集計結果を分析し、地域情報として盛り込んでいくようにする。

以前より取り組んでいた「出張相談会」は「集いの場」を活用した取り組みに代えたが、コロナ禍でつどいの場の開催が減少した。昨年度、A地区において地域からの要請もあって民生委員同席のもと「出張相談会」が定期的に開催されるようになっていく。引き続き、他の地域に於いても機を捉えて地域に積極的に出掛け、民生委員や地域ボランティアとより関わる頻度を増やして地域住民の情報収集に努め、住民に浸透するような広報の工夫や周知を行って、身近な相談窓口として活用してもらえようようにしていく。

### 4. 権利擁護業務について

社会福祉士連絡会を3ヶ月に1回程度開催しており、昨年度は「マイクロソフト・チームスの活用方法」を学び、オンラインによるフレイル予防やつどいの場同士を結ぶ取り組み等のアイデアが出た。また「権利擁護の啓発方法や各センターの取組み」等を学んだ。今年度は北神4センター社会福祉士が合同でチラシ作成や事業所への啓発を行っていく予定である。また、高齢者虐待に対する意識付けのきっかけとなるように、コロナ禍ではあるが、つどいの場（各地域での給食会、喫茶等）や民児協定例会で広報物の配布や説明を行う。またコロナの動向を見極めながら



虐待の勉強会などを通して啓発を継続する。

消費者被害は、相談件数が少ないため、地域のつどいの場や各種会合等に参加した際に情報提供することを心がけ、相談窓口であることを広報・啓発し相談しやすい体制を整える。「みまもりの輪」にコロナワクチンに関連した詐欺や、水道業者を装う詐欺に関する注意喚起を掲載した。今後も高齢者にわかりやすい方法で情報提供をしていき、地域の居宅介護支援事業所やサービス事業所にもパンフレットなど活用して周知していく。有馬警察署が作成した消費者被害に関するチラシがわかり易いと好評の為配布等を検討する。

成年後見制度は、制度に関する理解を深めてもらうため北神4センターで作成したパンフレットを配布して、地域住民や圏域内のサービス事業所に対して積極的に支援できるよう働きかけを行う。

#### 5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

北神主任ケアマネ連絡会のセンター当番になっている為各センターと連携を図り、4センター合同で主任介護支援専門員へ勉強会を年1回開催する。今年度はハラスメントの対応について勉強会を行い主任介護支援専門員の質の向上を目指す。北神ケアマネ連絡会も同様に介護支援専門員への勉強会を年2回企画し開催する。介護支援専門員同士が顔の見える関係作りに努め、介護支援専門員の抱えている困難事例を、センター職員に気軽に相談できる体制作りを行ない、必要時には同行訪問し問題解決を支援する。介護支援専門員が自ら困難事例に前向きに取り組めるように支援者支援を行う。年6回(2か月に1回)介護リフレッシュ教室を開催し介護者の介護負担が増大しないように努め、虐待防止を目的とした支援を行う。

又圏域内においては、地域と繋がり地域を巻き込んだ支援ができるように地域資源の情報を提供し高齢者が長く在宅で生活できるように支援して行く。

#### 6. 介護予防ケアマネジメント業務について

高齢者のニーズに対して、介護サービスや多様な社会資源を結びつけるケアマネジメントを行なう。本人の身体状況の維持改善に資するように利用者本意による適切な介護保険サービス、他の保健・医療・福祉サービス、インフォーマルサービスが、総合的かつ効果的に提供されるようにする。また、居宅介護支援事業所に委託するケースについては介護予防プランの内容について、介護予防に資する具体的で明確な目標となっているか等、適切な助言・指導を行ない、自立支援が継続できるプランになるように努める。

対象者のセルフケアや家族介護力など持てる力が発揮されるよう一層アセスメントを深めて地域にある(フレイル予防通所サービス・地域拠点型一般予防デイサービス等)、適切な支援を提供していく。要望のある地域ではフレイル予防教室を企画、開催する。

#### 7. 地域支え合い活動推進事業について

住民同士が互いに支え合い、いくつになっても元気に安心して生活できる地域を目指し、積極的に地域に出向いて情報収集を行ない、地域の各関係団体との連携を密にする。

喫茶など地域におけるつどいの場がコロナ禍で休止している。地域によって再開しているつどいの場があるが、主催者が大勢がどう事で感染の不安があり、代替での開催も難しいため、情報提供など行い関係者への後方支援をしていく。

コロナ禍で新たな課題が生じていないか、民生委員やつどいの場のボランティアからも情報が得られるように馴染みの関係づくりを行い、必要に応じて積極的に個別の地域ケアを開催し

ていく。

協力事業者には広報を行い、高齢者世帯、独居の方が万一の事態に備え安心して日々生活出来る様に、地域でのつながり、関係作りをしていく。

#### 8. 認知症に関する取り組みについて

住民への認知症に対する理解の啓発や認知症サポーター研修をコロナ禍であるが継続的に実施している。

「認知症声かけ訓練」は、地域からの要望があり、コロナの動向を見極めながら開催していく。早期の段階で認知症高齢者を把握できるよう「集いの場」の活用や、専門医への相談や受診がスムーズに行えるよう引き続き「神戸モデル」へ繋いでいき、民生委員や自治会、老人会、ボランティア等との連携も深めていく。又、認知症高齢者や介護者が地域の中で孤立しない様に「出張相談会」や「介護リフレッシュ教室」等の支援にも引き続き取り組んで行く。

認知症の相談に対しては個別の「地域ケア会議」も視野に入れて対応し住民主体のもと、地域住民がサポーターとなれるような町づくりを目指す。

「高齢者安心登録事業」については有効活用されるよう、総合相談や地域関係団体との交流の機会を通じて情報提供を行ない、地域住民が適切な支援を受けられるようにする。

#### 9. 民生委員等地域との連携について

コロナ禍であるが、地域で行なわれている給食会、喫茶、行事等に積極的に参加し、地域関係者と顔の見える関係を築き、地域の意見や要望などの声が上がりにくい環境を作っていく。

民生委員とは、毎月の民児協定例会に参加する事で情報交換が図りやすいため、あんしんすこやかセンター職員が交代して参加する。

地域支え合い推進員は高齢者見守り新規調査に同行すると、民生委員と個別に関わる事ができ信頼関係を築く一歩となる。この機会を活用し年3回の小地域見守り連絡会開催を通じて、見守り活動をはじめ地域課題を共に考えていくことで、横の繋がりを強化していく。

#### 10. 医療機関との連携について

当圏域では、昨年度まで「医療・介護サポートセンター」があり、ブロック毎に「地域包括ケア推進委員会」が定期的開催されて来た。昨年度はコロナ禍により開催数は少なかったが顔の見える関係を構築する事が出来ており、地域情報を伝達したり医療に関する知識習得の機会となっている。

介護予防ケアマネジメントに於いては医療との連携が重視されて来ており、「介護情報提供書」等を活用して主治医の意見をプランに反映するべく連携に努めている。引き続き、今後も意識的に取り組んでいく。

#### 11. その他関係機関との連携について

運営推進会議への出席や、介護予防の委託ケースの関りなどを通じ、介護保険サービス事業所・施設との関係を日々構築していく。

居宅介護支援事業所には、2ヶ月毎に開催している介護リフレッシュ教室への参加を促し、担当ケアマネジャーも一緒に参加してもらうように働きかける。

関係機関にはフレイル予防支援事業、認知症声かけ訓練等、地域との行事は催しを共に作る姿勢で参加してもらい、センターは地域との架け橋役として機能していく。

高齢者を支えるボランティア団体、コープや宅食業者のような協力事業所等と連携を深め、共に協力しあえる関係づくりに努める。

コロナ禍の影響やボランティアの高齢化でインフォーマル資源の見直しが必要となり、介護保険では漏れるニーズのための地域資源を集約し整理を行う。これらを今後の相談者に対し、情報提供を行っていく。地域のインフォーマルサービスへの要望が高まるため各機関との連携が必要となる。センターは「資源の発掘・創生」や橋渡し支援して形にしていく。

#### 1 2. 公正かつ中立な業務の運営を確保するための措置について

「あんしんすこやかセンター運営要綱」第 5 条及び「あんしんすこやかセンター事業実施要領」第 7 条に定められた項目を順守する為、市及び区の運営協議会の指導・助言を得ながら公正かつ中立性の確保に努め、利用者本位を尊重しながら業務に取り組む。また、センター内の会議において、定期的に職員間で公正・中立な業務についての確認作業を行ない、センター内の意識統一を図る。

## 令和4年度あんしんすこやかセンター事業計画書

センター番号： 36

あんしんすこやかセンター名： 八多淡河あんしんすこやかセンター

令和4年度あんしんすこやかセンター事業において、以下のとおり取り組みます。

### 1. 運営体制（24時間相談体制も含む）について

あんしんすこやかセンターの運営方針・運営要綱・実施要領・業務に関するマニュアルの内容を全職員で確認、理解し業務に取り組んでいます。祝日も営業し営業時間外は留守番電話で案内し、24時間携帯電話で連絡を取れるようにしています。新型コロナ対応時や災害時の物品を常備し必要時に対応できる体制を整えます。個人情報保護法を遵守し、個人情報事務チェックリストにより定期的に業務の見直しを行い、書類や個人ファイルは施錠できる書庫で管理します。

### 2. 職員の配置について

あんしんすこやかセンターの機能強化や地域包括ケアシステム推進を目的とし、センター4職種でチームアプローチ体制を整え、それぞれの専門性を最大限発揮できるように職員配置を行います。オンラインの研修やウェブ会議に対応し効率よく活動ができるようICTを推進しています。研修を受けた職員はセンター内で復講し、情報共有を行い対応力の向上を目指します。

### 3. 総合相談支援業務について

地域の高齢者等に関する様々な相談を受け止め、適切な制度やサービスに繋ぎ、継続的な支援を行います。虐待や8050問題、ひきこもり、こども・若者ケアラーなど世帯の複合的な課題を抱えるケースに対して、センター4職種で検討しチームアプローチを行います。住み慣れた地域で安心して尊厳ある生活を維持継続できるように自己決定を引き出す支援を行い、課題解決に向けて取り組みます。多様な相談内容に対して地域の特色を活かし、地域関係者や生活支援コーディネーター等と協働し地域の支援体制づくりに繋がります。

### 4. 権利擁護業務について

高齢者の権利に対して予防・早期発見・早期対応ができるよう啓発活動に努め、地域住民や関係機関が安心して相談できる窓口としての役割を果たして行きます。高齢者虐待に対しては予防を第一とし、必要な方に介護リフレッシュ教室の呼びかけも行います。事例に対しては行政、関係機関と連携し具体的な方針を定め対応を行います。消費者被害、成年後見制度も含め、コロナ禍での生活において必要な支援や相談ができるように、地域の事業所や民生委員をはじめ、地域住民へ向けてリーフレットの配布や啓発を行い権利擁護全般の支援体制づくりを図ります。

### 5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

要支援・要介護状態になる前から重度認定者まで、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らしていくことができる様、包括的・継続的ケアマネジメント体制の構築を推進します。圏域のケアマネジャーや事業所からの相談や困りごとに対して、支援やケース検討を行います。地域ケア個別会議を実施し、圏域内での地域住民と各関係機関の連携を図り課題解決に向けて働きかけます。



#### 6. 介護予防ケアマネジメント業務について

コロナ禍でのフレイルの進行や生活上の様々な課題を抱える高齢者に対して、自立支援と重度化予防に向けて、高齢者の意思を尊重した自己決定支援と尊厳の保持に取り組みます。住民をはじめとした多様な主体によるインフォーマルサービスの導入やリハビリ専門職を始め、多職種と協働し、健康寿命の延伸に向けて地域住民に介護予防の理解を深めます。

#### 7. 地域支え合い活動推進事業について

新型コロナ感染予防対策を実施しながら、開催される地域の集いの場やサロン、ふれあい給食会等に出向き、地域の現状や課題について情報収集を行い集いの場 MAP などの更新を行います。コロナ禍でも地域の住民が生き生きと暮らせるよう、地域住民が主体的に運営する集いの場の立ち上げや、ICT などオンラインを活用し集いの場同士を繋いだり、住民と関係機関を繋いだ体操教室などの後方支援を行います。フレイル予防に取り組みながらお互いに支え合う地域作りを行います。

#### 8. 認知症に関する取り組みについて

多世代の地域住民へ認知症の人にやさしいまちづくり条例普及啓発活動を行い、認知症初期集中チームとの連携を図り、認知症になっても暮らしやすい地域づくりに取り組みます。声かけ訓練や毎年実施している認知症サポーター養成講座を行い、次世代多世代が繋がることのできるように認知症の啓発活動を行います。今迄に育まれた地域の豊かな力がより広がり浸透するよう、地域住民と関係機関が相談しやすい支援体制づくりを目指します。

#### 9. 民生委員等地域との連携について

民児協定例会、関係団体の地域活動に参加し、高齢者が抱える課題の情報収集を行い早期発見・早期対応を図ります。コロナ禍での地域の高齢者見守りの充実に向けて友愛訪問ボランティアと関係機関と課題の共有を図り、住民同士の見守りや支え合いを支援します。

#### 10. 医療機関との連携について

切れ目のない在宅医療と在宅介護の提供体制の構築に向けて、地域の医療機関等と積極的に情報を共有し多職種連携を図り、顔の見える関係作りを進めていきます。地域で暮らす認知症や慢性疾患を持つ高齢者の増加等の課題に向き合い、高齢者が病気をもちながらも安心して生活できる地域づくりを目指します。

#### 11. その他関係機関との連携について

地域住民やボランティア、サービス事業所、圏域内の商業施設や医療機関、施設に出向いて広報活動を行い、地域課題の検討やフィードバックを行うなど情報交換、情報共有をしていくことで、顔の見える関係作りを目指します。ソーシャルキャピタルの醸成に向けて、圏域内の社会資源活動に参加することで相互を理解し、関係機関と協働できる体制づくりを図ります。

#### 12. 公正かつ中立な業務の運営を確保するための措置について

センター職員は運営方針・運営要綱・実施要領など理解し、公的な相談窓口として公正中立な業務が行えるようセンター事業の人員、整備及び運営に関する基準を遵守します。また、利用者の自己決定を尊重し、支援に偏りがないように注意しながら業務を行います。

## 令和4年度あんしんすこやかセンター事業計画書

センター番号： 37

あんしんすこやかセンター名： 有馬あんしんすこやかセンター

令和4年度あんしんすこやかセンター事業において、以下のとおり取り組みます。

### 1. 運営体制（24時間相談体制も含む）について

開所時間帯は必ず職員が待機し相談体制を確保すると共に、夜間・休日においては転送先に設定した携帯電話を輪番制で持ち、24時間対応できる体制を継続します。土曜午前も開所しており、相談しやすい体制を維持します。

駅から徒歩1分の場所に事務所を新築移転して4年目となり、地域住民の利用しやすいセンターとして根付いています。また建物内に地域住民の活動拠点として利用できる部屋「暖団」を併設し、リフレッシュ教室や集いの場の後方支援等に活用しています。

運営要綱や業務マニュアル等について、常に業務に生かし適切な運用を図ります。関係団体や住民から得た地域情報をミーティング等にて全職員で共有し、地域の課題や職種ごとの課題に対して方針を協議し、全職員が専門性を活かして支援にあたります。

### 2. 職員の配置について

配置規程の4職種と予防プランナーを置き、さらに今年度は法人加配の社会福祉士を配置し、安定した職員配置と職員の働き方改革を推進します。加配の新人を除けば4職種の平均勤続年数は10年を超え、全員が業務に精通しており、質の高いセンター業務を効率的に行います。更に事務員も配置しており、4職種が業務に専念できる職員配置を、法人として維持できるよう努力します。

### 3. 総合相談支援業務について

地域住民や事業所から寄せられる相談には4職種の専門性を持って対応し、必要に応じてセンター内協議を行い、関係機関へ繋がります。相談者が自ら問題解決を図れるように様々な選択肢を提示し、納得できる結果となるよう丁寧に対応します。

相談ケースや地域から上がってくる情報などを全てデータベースで一元化を図り、担当していないセンター職員でも内容を閲覧できるようにし、緊急性を求められる事案にも対応できるようにしています。

### 4. 権利擁護業務について

北神4センターの社会福祉士で権利擁護啓発を事業者向けに合同で行う計画を立て、チラシ等の啓発ツールを検討し、作成して活用していきます。高齢者虐待については、神戸市高齢者虐待対応の手引き（第3版）に従い、区や関係機関等と連携して適切に対処します。また、養護者支援の一環としての介護リフレッシュ教室では、新たに悩んでいる介護者の方々に声をかけ、精神的に支援していきます。

成年後見制度については、相談のあった場合にリーフレットを用いて説明し、成年後見支援センターや関係機関に繋ぐなど適切に対応します。

消費者被害の予防については、自治会・民児協の定例会または地域の高齢者が集まる場所などに出向き、圏域内の最新情報を伝え、被害予防のチラシ等を配布し、注意喚起を行います。

### 5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

圏域内にある居宅介護支援事業所や介護サービス事業者などに定期的に連絡して、相談しやすいセンターを目指します。相談に来た介護支援専門員に対しては支援者支援の立ち位置で対応し、介護支援専門員がやりがいを持って業務に当たれるよう支援していきます。

圏域内の居宅介護支援事業所に向けて社会資源や制度の情報等を発信し、介護支援専門員同士の情報交換ができる「ケアマネカフェ」を開催し、介護支援専門員同士が仲間意識を持って気軽に相談し合える関係性の構築を支援していきます。

#### 6. 介護予防ケアマネジメント業務について

自治会会議、地域の行事や集い場への参加を通しフレイル予防の啓発に努めるとともに、行政や関係機関が主催する行事の情報を提供し、地域住民が意識を高め理解を深める機会を増やしていきます。また、介護予防の取り組みが必要な対象者の早期把握に努め、集い場やフレイル予防支援事業を紹介し、フレイル改善に向けて実践的に取り組めるよう支援していきます。

「リハビリ専門職によるサービス利用者宅同行訪問」の利用継続、地域資源・インフォーマルサービスの提案により、自立支援に向けた適切なサービス選定・ケアプラン作成に繋がるよう努めます。

#### 7. 地域支え合い活動推進事業について

集い場の再開状況を把握し、関係者の話しをうかがいながら地域の現状を確認します。そこで見えてきた課題やニーズをもとに、センターができることを考えていきます。

集い場関係者や、ボランティア活動に意欲的な住民に対し、定期的に交流会を開催しながら適時必要な情報を発信していきます。

#### 8. 認知症に関する取り組みについて

認知症「神戸モデル」の啓発により認知症診断の受診を促すとともに、事故救済制度への加入や安心登録事業への登録を推進します。また、認知症初期集中支援チームと連携し、本人・家族が安心して暮らせるよう認知症支援を継続していきます。更に、圏域内の居宅介護支援専門員が、開始された「みまもりヘルパー事業」も含めた認知症施策を積極的に活用できるよう支援していきます。

地域住民には認知症に対する正しい理解を深めてもらうための講習会や声かけ訓練を実施していきます。

#### 9. 民生委員等地域との連携について

民児協の定例会、小地域支え合い連絡会にて意見交換を行いながら、相談を受けやすい環境を作ります。相談を受けた際は、早期対応に努め、安心して相談してもらえるよう、関係性の構築に努めます。高齢者見守り調査の時期には、見守り対象者の現状や地域との関わり等の把握も兼ね、出来る限り民生委員と同行訪問を行います。

#### 10. 医療機関との連携について

入退院支援や地域住民からの医療的な相談に対し、地域の医療機関と積極的な連携を継続し、顔の見える関係性を維持していきます。

総合相談支援業務や介護予防ケアマネジメント業務においては報告・相談を細やかに行ない、主治医と連携しながらより良い支援に繋がるよう努めます。

医療介護サポートセンターや医療機関の企画する研修へ定期的に参加し、病院の地域医療連携室の相談員と情報交換を密にするなど、医療と介護の多職種連携を継続していきます。

11. その他関係機関との連携について

自治会や協力事業者へ出向いて、センター周知を行っていきます。そのなかで、手ごたえがあった自治会・協力事業者に対しては、関係性の構築を図るため情報交換を行いながら、地域課題を把握し共有していきます。

障がい福祉サービスから介護保険へ移行する利用者も増え、区役所の障がい係や障がい者支援センター、障がい福祉サービス事業者との連携を深め、利用者が継続して自立した生活を営めるように支援していきます。

昨年度、地域ケア会議を開催したことで立ち上がった「絆サポーター」の取り組みを、区社協と連携しながら継続的に支援していきます。

少子高齢化が進む地域が、自ら発足した“未来を考える会”の活動に協力しながら地域の動向を把握していきます。

12. 公正かつ中立な業務の運営を確保するための措置について

センター業務を行う上で、あんしんすこやかセンター運営方針・運営要領・事業実施要領を遵守し、高齢者サービスが理由なく特定の種類や特定のサービス事業者に偏ることがないように、公正・中立な立場で情報提供を行うことに努めます。また、利用者が複数のなかから選択できるよう説明を尽くし、利用者の自己決定を促します。



## 令和4年度あんしんすこやかセンター事業計画書

センター番号： 38

あんしんすこやかセンター名： 谷上あんしんすこやかセンター

令和4年度あんしんすこやかセンター事業において、以下のとおり取り組みます。

### 1. 運営体制（24時間相談体制も含む）について

おおむね65歳以上の高齢者及びその家族、地域住民に対する相談窓口です。

開設時間は平日9:00～17:00 土日 9:00～12:00です。

時間外は電話転送にて対応します。

開設時間中にセンター職員が訪問等で外出する際は、必ず1名は職員がセンターに待機し、窓口での相談及び電話相談の対応をとれる体制をとります。緊急時は管理者に連絡し、必要関係機関と情報を共有し連携を図ることで、問題解決に向けて支援します。

災害時の対応として、職員間で自宅、携帯、メールアドレス等を記した緊急連絡網の作成のほか、災害時用伝言ダイヤルの使用の活用、一斉に情報伝達ができるスマホアプリやSNS等、緊急時に早急に連絡ができる手段を可能な限り、平常時から確立して使用していきます。また、関係機関とは関係者連絡先一覧表を作成し、連絡体制を整えておきます。

### 2. 職員の配置について

①保健師 1名

②社会福祉士 3名

③主任介護支援専門員 1名

④地域支え合い推進員 1名

⑤その他の職員（ケアプランナー） 2名

上記のすべての職種を専従としそれぞれの資格や経験を生かし、チームアプローチで相談対応できる体制を構築します。

### 3. 総合相談支援業務について

総合相談業務として下記の2点を行います。

#### ① 地域におけるネットワーク構築業務

地域の高齢者、家族、保健・福祉・医療の関係機関、介護事業者、民生委員、各地域団体等、様々な関係機関と連携協力を図ります。ネットワークを強め、広げることができるよう地域ケア会議等の開催を行い、ネットワークの構築を目指します。

#### ② 総合相談業務

積極的に食事会や喫茶、地域拠点型デイサービス等の地域行事へ出向き、センターの広報に努めます。センターをより身近な存在と感じ、相談しやすいセンターを目指します。

各職員が連携を図り、知識を共有することで、幅広い相談にお応えできるよう対応します。

あんしんすこやかルームが閉鎖になったN地域では、サービス事業者や地域支援者とのネットワークを強化し、身近な場所で相談できる場を増やすことでセンターへの相談につなげていきます。

#### 4. 権利擁護業務について

誰もが住み慣れた地域で尊厳ある暮らしが維持できることを目指します。

権利擁護への関心が高まるよう北区の社会福祉士で作成した成年後見制度のリーフレット等を活用し広報を行います。

虐待の可能性がある場合は早期に対応できるよう 4 職種が連携し、区や事業者と連携を図りより良い対応がとれるよう協議します。

日ごろから地域行事やセンター通信等で消費者被害の発生を防ぐように広報を行います。万が一消費者被害が発生した場合は、速やかに地域行事等で広報を行い再発を防ぎます。また、消費者被害が発生した地域を分析し、年金受給日はその地域にある A T M 前で重点的に広報を行います。

#### 5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう、ケアマネジャー、主治医、地域の関係機関等の連携を図ります。

地域のケアマネジャーの日常的な業務の円滑な実施を支援するために、相互の情報交換等を行う場として概ね月に 1 回、圏域内ケアマネジャーを対象とした勉強会を実施します。

地域の介護支援専門員が抱える支援困難事例について、適宜、センター内の各専門職や地域の関係者、関係機関との連携の下で、具体的な支援方針を検討し、解決に向け一緒に取り組みます。

必要時、個別事例検討会を開催し、個別課題を集積し地域ケア会議の開催に結び付けます。

#### 6. 介護予防ケアマネジメント業務について

要支援者、および事業対象者が、要介護状態等となることを予防するために介護ケアマネジメント業務を行います。その方の心身の状況、置かれている環境その他の状況に応じて、対象者自らの選択に基づき、介護予防事業その他の適切な事業が包括的に効率的に実施されるよう必要な支援を行います。今後、対象者がどのような生活をしたいかという具体的な日常生活上の目標を明確にし、その目標を対象者、家族、サービス事業者が共有するとともに、対象者自身の意欲を引き出し、自主的に取組を行えるように支援します。

#### 7. 地域支え合い活動推進事業について

誰もが住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう、地域の民生委員やボランティア、支援者の方たちと協力し、地域の支え合い活動を推進します。

地域にある資源を再度確認し、地域に必要なもの、住民の方が求めているものが何かということを確認し、地域ケア会議等を通じて地域の方と一緒に取り組んでいきます。

N 地区では昨年度に行った地域ケア会議で、高齢者 110 番の創設や幅広い世代に向けての福祉教育を図るなど、地域で高齢者を支えるための具体的な取り組みについて具体策が出ました。今年度はその実現に向け、地域住民やサービス事業者と一体になって話し合いをすすめて取り組んでいきます。

#### 8. 認知症に関する取り組みについて

神戸市の認知症の人にやさしいまちづくり条例の基本理念に基づき、認知症になっても安心して暮らし続けられる街づくりを支援します。そのためにも幅広い世代に認知症の方への理解が広まるよう広報活動を行います。また認知症予防への取り組みについても集いの場等で紹介を行います。

現在 2 か所の地域では、地域の防災訓練と共催で声掛け訓練を実施しています。昨年度はコロナウイルス感染防止の観点から 1 か所は中止、もう 1 か所は規模を縮小して実施しました。今年度は 2 か

所での開催が決定しており、幅広い世代への理解を深める機会として実施していきます。

この 2 か所以外の地域で防災に関して意識の高い T 地区があり、高齢者の避難誘導を通して認知症への関心が高まっています。今年度は T 地区でも地域ケア会議を開催して、防災訓練と共催で声掛け訓練が実施できるよう取り組んでいきます。

#### 9. 民生委員等地域との連携について

地域の中の高齢者に関する問題点等が発生した場合、早期に対応できるよう民生委員やボランティア等の支援者の方々と日ごろから連携が取れる関係づくりを行います。

特に民生委員とは見守り連絡会を定期的に開催し、情報共有を行い、いつでも相談できる関係を築きます。

昨年度 N 地区の地域ケア会議では民生委員とサービス事業所が意見交換を行い、お互いの思いを共有できました。今年度は民生委員と事業者のネットワークを強化することで、N 地区住民が身近なところで相談できる場を増やします。また、認知症や困難な事例もネットワークの中で情報共有し、地域の中で支えていけるような仕組みづくりを目指します。

H30 から実施しているフレイル予防教室は、ちらしの配布や場所の確保、参加者への広報等地域の方々の協力を得ながら継続して行います。

#### 10. 医療機関との連携について

地域包括ケアシステムの構築に向け、医療機関との連携を図ります。

サービス担当者会議や地域ケア会議等に医療機関へ参加や意見を求め、情報共有を行うことで顔の見える関係づくりを行います。

医療的な問題を多く抱えるケースについては介護医療サポートセンターとの連携を図り、問題解決に向け対応します。

また、昨年度より年 3 回発行するセンター通信を地域の病院やクリニック、薬局へ配布しています。センターを認知していただいたことで、気になるケースの相談が薬局から入るケースも増えており、今後も継続して直接配布しに行くことでさらに連携を強めていきます。

#### 11. その他関係機関との連携について

市町村、保健、医療、福祉の各関係機関や地域のインフォーマルサービス等と連携を行います。医療的な困難ケースは介護医療サポートセンターと、認知症に関する困難ケースについてはオレンジチームと連携を図り一緒に取り組むことで、問題の早期解決を図ります。

地域で開催しているフレイル予防教室には、サービス事業所の専門職に講師として来てもらう等の連携を図ります。

#### 12. 公正かつ中立な業務の運営を確保するための措置について

相談内容に応じて複数の選択肢を情報提供し、相談者、利用者が選択できるようにします。また、利用者が選択することが難しい場合は、生活状況や身体状況、生活歴等を聞き取り、相談者が選択できるよう支援を行います。

医療機関や介護サービス事業者等のパンフレットを設置し、相談者が閲覧できるようにします。

4 職種で相談受付簿を共有し、毎朝のミーティングでサービス事業者を選んだ経緯や偏りがないか確認を行い、公正かつ中立な業務が運営を目指します。

## 令和4年度あんしんすこやかセンター事業計画書

センター番号： 39

あんしんすこやかセンター名：神戸北町あんしんすこやかセンター

---

令和4年度あんしんすこやかセンター事業において、以下のとおり取り組みます。

### 1. 運営体制（24時間相談体制も含む）について

圏域内の高齢者だけでなく広く地域住民の皆様に、センターの存在や役割を知っていただけるようにセンターをショッピングセンター内に設置しています。センターが平均利用 3000 人/日のショッピングセンター内に開設されていることを生かし、1/1～1/3 を除く月～土 9：00-17：30（祝祭日を含む ただし来所相談は 10：00～）相談を受ける体制を整えています。日曜日も 10：00-16：00 は来訪者に対して対面での対応ができるように人員配置しています。来客者に対しては検温、手指消毒、マスク着用を徹底することで感染予防に努めつつ、対面での対応を充実していきます。時間外もセンター管理者等職員に電話を転送することで 24 時間センター職員が相談支援を提供できるようにしています。また、毎朝のミーティングで相談内容を共有化することでスムーズな相談支援を行ないます。災害時等非常時には事業本部で職員の安否確認を行い、事業所の状況に応じて、職員、利用者の安心安全を最優先にしながら利用者や地域の支援者等に電話連絡等を行ない状況把握に努め他機関との連携を図ります。

### 2. 職員の配置について

センター4 職種 5 名を確実に配置いたします。保健師 1 名、社会福祉士 2 名、主任介護支援専門員 1 名、地域支え合い推進員 1 名を配置します。消費者被害、成年後見制度の相談、高齢者虐待など権利擁護にも細やかな対応ができるように社会福祉士 0.5 人を加配配置します。

### 3. 総合相談支援業務について

ショッピングセンター内にあることで買い物のついでなど誰でも相談しやすい環境を維持します。高齢者やその家族、また地域の皆様がコロナ禍であっても、気軽にセンターに相談していただくことで、早期介入し介護予防につなげ、高齢者が住み慣れた地域で長く暮らすことができるようにします。また、地域の集いの場やイベントに参加しセンターの役割、活動内容を説明して知名度を上げていけるようにしていきます。相談時には相談内容に対して適切な助言もしくは関係機関につなぐなど、利用者の要望に沿えるようにしていきます。相談内容は毎朝ミーティングを行ないセンター内で共有し、各専門職種で検討するなど適切な対応をしていきます。また相談内容を分析して地域の課題や特色についての理解を深め、地域づくりに生かしていきます。

### 4. 権利擁護業務について

高齢者を消費者被害から守るために、高齢者の集いの場での広報活動・自治会と協力し地域へ注意喚起の回覧を行います。金融機関とも協力して年金支給日に店頭でのチラシ配布等、啓発活動に努めていきます。消費者被害が発生した際は、警察・神戸市消費者センター・神戸市にも報告・連絡を行い、迅速な対応をします。また、発生した地域での被害防止への啓発を強化します。集いの場などで、パンフレットやセンターの広報紙等を用いて、成年後見制度などの認知度を高めていきます。



高齢者虐待については地域の支援者に対して友愛ボランティア交流会などで啓発を行い、早期発見できるように意識を高めていきます。虐待疑いがあった際には事実確認の訪問や関係機関との連携を迅速に行い、高齢者と養護者の双方を支援できるよう努めます。

#### 5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

ケアマネジメントの要となる介護支援専門員が事業所の枠を超えて情報交換、連携できる体制を整えていきます。センターと圏域内の主任介護支援専門員と協働し事例検討会を実施します。コロナ禍のため昨年度もリモートでの事例検討会を実施しました。安全に会を開催するノウハウを習得することで今後も継続的な開催につなげていきます。また主任介護支援専門員を中心に困難事例の相談に対応し必要時にはケース検討会を開催し圏域内の介護支援専門員を支援していきます。

また昨年度はフォーマル、インフォーマルな社会資源の情報を「ケアマネジャーに役立つダイヤル表」としてまとめた情報を医療介護サポートセンターに提供し冊子の形で介護支援専門員に配布しました。圏域内中心に情報を把握しやすくすることでケアプランに様々な社会資源が位置づけられ包括的な支援に結びつくように後方支援をしていきます。

#### 6. 介護予防ケアマネジメント業務について

介護予防・重度化防止に向けた自立支援の取り組みについて、センター内では月1回会議を開催して適切なケアマネジメントが行えるように情報共有、サービスの標準化をしていきます。また圏域内事業所や委託の事業所に対して、事例検討会等の場などで情報交換や助言を行い、多面的な視点で自立支援に取り組めるようにしていきます。

#### 7. 地域支え合い活動推進事業について

昨年度はコロナ禍の影響でつどい場の開催頻度や開催内容について限定的であり、1度も開催ができなかったつどい場もあり、支援者の士気も下がり気味でした。今年度は、現在開催されているつどい場が継続できるように支援者につどい場の必要性を伝え、引き続き支援者と情報共有や課題抽出の場を設けていきます。また昨年度 Y 地区において、高齢者の居場所を作りたい、と住民より声が挙がったものの、コロナ禍で具体的な取り組みができませんでした。今年度より Y 地区のふれあい喫茶がボランティアの高齢化を理由に中止になったことを受けて、ふれあいのまちづくり協議会の行事として新たに喫茶を立ち上げたいと声が挙がりました。開催に向けて他地区の開催内容の情報提供を行う、広報を助言するなど後方支援をしていきます。

#### 8. 認知症に関する取り組みについて

センターへの新規相談のうち、認知症に関する相談で介護保険の申請に繋がった方は71%、そのうち65%の方が要介護・要支援の認定となり、介護サービスに繋がった方は78%にのびります。今年度も地域の方からのご相談に丁寧に対応し、必要時は神戸モデルの認知症無料診断等の情報提供を行い、専門職やオレンジチームへ繋ぎ協働することで、地域の高齢者が住み慣れた地域で長く暮らせるようにしていきます。また、介護リフレッシュ教室の開催で、家族介護を行なっている方への癒しの支援に力を入れていきます。

#### 9. 民生委員等地域との連携について

民生委員とは年3回の小地域支え合い連絡会やつどい場を通して顔の見える関係づくりができて

いますが、対象高齢者のみまもりの輪を個々の民生委員へ直接手渡しすることで、個々の民生委員と情報交換の機会を設けていくことができるよう努めます。また見守り対象者等に異変があればすぐにセンターと連携が取れるよう、日頃の関係性を大切にしていきます。友愛ボランティアの方たちとの関係性づくりとして、昨年度各友愛訪問グループとの交流会を計画していましたが、コロナの影響で開催できませんでした。今年度は開催を通してより具体的な課題抽出を図ります。また、これまであまり関わる事ができていなかった老人会や自治会役員をつどい場等でセンターの広報を行い、顔の見える関係性づくりに努めます。

#### 10. 医療機関との連携について

医療介護サポートセンターからの情報提供も活用し、より適切な専門性の高い医療機関、サービスと連携することで、地域住民の生活を支えていきます。北区地域包括ケア推進総括協議会において考案された連携ツールを活用し、医療との連携を強化していきます。例えば、「北区お薬気づきシート」の認知度を拡大していき、地域の薬局との繋がりを強化していき、地域に暮らす方の服薬環境を整えていきます。また、「キタールさん手帳」を来所者や利用者に広め、ゆくゆくは神戸市全体で幅広く利用できるよう、円滑な多職種連携のツールとなるように専門会議でも積極的に意見を出していきます。

情報のICT化が浸透するまでは、紙ベースでの情報共有も資源の一つとして重要であり、緊急搬送時のACPの判断材料となるような役立て方をできるように、地域の方々にご説明しながら配布し、フィードバックを受けてさらに良いものを作成していけるよう、働きかけていきます。

#### 11. その他関係機関との連携について

高齢者の多様化した課題を解決する上で、警察、消防等の公的機関、金融機関、商業施設などの関係機関と地域ケア会議等で情報交換の場を設けることで連携を深め、利用者に対して適切な支援体制が築けるようにしていきます。またセンター業務や役割について認知度の低い機関に対しては広報紙を配布する等のアプローチを行い、異変等があれば連携が取れるような関係性の構築に努めていきます。

#### 12. 公正かつ中立な業務の運営を確保するための措置について

年度当初や新しく職員が配置される時には、必ずあんしんすこやかセンターの運営方針・運営要綱・実施要領・業務に対するマニュアルを確認し、センターの在り方や存在意義などを認識して業務にあたっていきます。

指定居宅介護支援事業所の選定をはじめ介護サービスの事業所選定にあたっては介護サービス事業者ガイドブック・ハートページ等を活用し公正中立に、また適切に選定できるような運営を行ないます。

## 令和4年度あんしんすこやかセンター事業計画書

センター番号： 40

あんしんすこやかセンター名：北鈴蘭台あんしんすこやかセンター

令和4年度あんしんすこやかセンター事業において、以下のとおり取り組みます。

### 1. 運営体制（24時間相談体制も含む）について

- ・職員の出勤体制は月曜日から土曜日（祝祭日を含む）の午前8時45分から午後5時15分とする。時間外については、職員で輪番にて常時連絡が取れるようにする。なお、コロナ禍の状況においては、密を防ぐ為にフレックスタイムの導入も随時行えるようにし感染対策をおこなう。また、働き方改革に対応した勤務体制の構築をはかる。
- ・虐待事例や困難事例の対応について、タイムリーに情報共有が行えるよう情報を集約し、職員間で統一した対応できるようにする。
- ・個人情報取り扱い事務について、現任職員が再周知できるよう、あんしんすこやかセンターマニュアルのチェックリストを用いて定期的実施状況を確認する。また、各職員年1回は個人情報保護についての研修を受講する。
- ・災害時の対応について、地域団体や地域の福祉避難所と連携し、福祉的助言の実施や情報共有を進める。また、コロナ禍においても事業継続可能な基盤を作る為、法人を含めたBCPの策定に着手する。

### 2. 職員の配置について

- ・健康管理センターでの検診業務や地域医療連携室、介護老人保健施設の職員経験、介護支援専門員の資格取得者等、経験値の高い4職種の配置により、個別ケース相談から地域活動においても積極的に地域での活動が行えるよう業務を遂行する。
- ・ケアプランナーにおいては、専門職の役割を理解し協働できるように、地域内の介護予防ケアマネジメント業務の充実をはかる。

### 3. 総合相談支援業務について

- ・継続的に支援が必要な方に対して、適切な支援が行えるようシステムに情報を集約し、効率よく情報共有を行い支援がとぎれないよう役割分担を明確にする。また、地域内外の関係機関とのネットワークを活かして情報共有、連携をスムーズにはかれるようにする。
- ・地域診断により抽出した地域で、早期に気怪に相談できる窓口を目指し、広報活動や活動方法の見直しを行う。
- ・相談対応の中から地域の課題抽出が行えるよう4職種と共有しながら地域の課題を考えていく。

### 4. 権利擁護業務について

- ・消費者被害においては、コロナ禍により、集いの機会が減少していることより、地域内の関係機関である通所施設や居宅介護支援事業所の広報からも高齢者に啓発してもらえる機会を持つように働きかける。

- ・虐待ケースにおいては、行政、警察、オレンジチーム、医療介護サポートセンター等、あらゆる関係機関と連携をはかりながら対応していく。また、認知症高齢者の増加と共に成年後見制度の新規相談件数が令和2年度から3年度にかけて倍増しているため、各専門職団体や法テラス、精神科医療を含めた各関係機関との連携もはかっていく。
- ・権利擁護全般において、圏域内広報活動を幅広く行い、早期に相談へつなげられるように働きかける。

#### 5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

- ・高齢者が地域において自立した生活が営めるように、保健・医療・福祉関係者との連携と情報共有に努める。今年度はコロナ禍ではあるが、可能な範囲でエリア内のサービス事業所や居宅介護支援事業所との勉強会等を開催し、認知症高齢者への支援や災害時の対応について考える。
- ・介護支援専門員の相談に対しては個別に対応し、後方支援を行う。また、困難事例などについては必要時に同行訪問を行い、継続的にとぎれない支援を行う。必要なインフォーマル等の社会資源の情報提供を行い、ケアマネジメントに活かせるようにする。
- ・居宅介護支援事業所のケアマネジャーが個別の地域ケア会議やケース検討会議に企画運営から主体的に行動できるように支援する。

#### 6. 介護予防ケアマネジメント業務について

- ・ケアマネジメントについて、センター職員全員及び委託先居宅介護支援事業所を含め勉強会や情報共有を行い、スキルアップをはかる。
- ・地域住民へコロナ禍におけるフレイル予防、健康増進につながる啓発活動をおこなう。

#### 7. 地域支え合い活動推進事業について

- ・民生委員児童委員や友愛ボランティアと連携しながら、地域住民間で見守りができるコミュニティづくりを進めていく。
- ・見守り対象者にセンターの周知と生活に役立つ情報の提供を行う。インフォーマルサービス・フォーマルサービス等が必要になった場合、迅速に対応を行い地域でその人らしい暮らしができるように支援を行おこなう。
- ・昨年度立ち上がったつどいの場や継続して活動しているつどいの場が感じている課題や地域住民の意見を収集・共有し、滞りなく活動できるよう支援をおこなう。そして、地域支援者と地域における課題を共有し、さらなる地域力の向上を目指す。

#### 8. 認知症に関する取り組みについて

- ・認知症サポーター養成講座を圏域内の事業所や地域に周知し、実施できるよう後方支援をおこなう。
- ・地域から「認知症の勉強会をしたい。」と要望が挙がってきているため、コロナ禍でもできる認知症や介護保険に関する勉強会の企画や後方支援に取り組んでいく。
- ・介護者家族が話し合える機会を作り、精神的負担が軽減できる介護リフレッシュ教室を実施する。また、地域の福祉センターや集会所に出向き、民生委員を含めた会の開催を行う。



#### 9. 民生委員等地域との連携について

- ・見守り対象者に関する情報の共有や適宜同行訪問をおこなう。
- ・圏域内の民生委員児童委員や友愛ボランティアと居宅介護支援事業所が顔と顔の見える関係をつくり連携をはかる。地域で高齢者を支える体制の強化に引き続き務める。

#### 10. 医療機関との連携について

- ・利用者の健康状態による日常生活上の課題を把握するために医療機関との連携を図る。
- ・日頃から連携を図り、医療機関に関する情報を把握すると共に顔の見える関係を構築する。
- ・個別ケースの健康状態の課題についてタイムリーに相談、連携をはかることで対象者の身体状態の悪化を防ぐ。
- ・医療介護サポートセンターとの連携、ブロック会議の参加を通し、コロナ禍における介護サービス利用の問題や8050問題など、医療機関と地域の支援者のネットワークを構築する。

#### 11. その他関係機関との連携について

- ・地域の警察・消防等公的機関・郵便局・新聞店・商業施設・NPO法人・小中学校等教育機関  
社会福祉施設・居宅介護支援事業所・介護保険サービス事業所と連携を図り、ネットワークを構築し、地域包括ケアシステムの推進をはかる。

#### 12. 公正かつ中立な業務の運営を確保するための措置について

- ・相談対応時においては、利用者や家族の意向を確認する。また、各事業所への対応は地域包括支援センターとして公正かつ中立な立場からの対応がはかれるように実施する。

## 令和4年度あんしんすこやかセンター事業計画書

センター番号：41

あんしんすこやかセンター名： 鈴蘭台あんしんすこやかセンター

令和4年度あんしんすこやかセンター事業において、以下のとおり取り組みます。

### 1. 運営体制（24時間相談体制も含む）について

- ・運営方針、運営要綱、実施事項、業務に関するマニュアルを職員が理解し、共通の認識を持ち事業を推進します。
- ・営業日、営業時間は月曜日から土曜日（祝日を含む）午前8時45分から17時30分までですが、24時間相談体制が確保できるよう、時間外や日曜日、年末年始12月29日から1月3日の相談は転送電話にて相談受付ができる体制をとります。
- ・就業時間外での虐待に関する相談は緊急連絡網にて職員間で相談し、緊急と判断した場合は、関係機関と連携し、速やかな対応を行います。
- ・他機関が開催する研修会に参加し、受講後は職員内で速やかに復講研修を行い職員の資質向上を目指します。
- ・コロナウイルス感染拡大防止対策として全職員、出勤時の検温、マスクの装着、手指消毒、事務所内の換気、食事の黙食を徹底します。
- ・来所相談者はインターフォンで職員を玄関の外に呼び出していただき、検温、手指消毒をしていただきます。
- ・圏域内で行われている防災訓練に参加し、また定期的にハザードマップを確認します。普段から民児協や自治会と交流し連携を図ることで、災害時のセンターの役割や協力体制を整えます。

### 2. 職員の配置について

- ・運営管理者1名、主任ケアマネジャー1名、保健師看護師1.5名、社会福祉士2名、地域支えあい推進員1名を配置します。

### 3. 総合相談支援業務について

- ・地域イベントや啓発活動の参加、掲示板への掲示の協力をいただき広報活動を行う事で、高齢者の総合相談窓口であるあんしんすこやかセンターの周知を進めていきます。
- ・相談対応に際しては、相談者が抱えている困りごとや不安に感じていることを少しでも解消できるように心がけていきます。
- ・毎日の朝礼やミーティング、また随時センター内で情報共有、意見交換を行い、連携を強化しチーム一丸で課題解決にあたります。
- ・相談の内容としては、複雑な課題を抱えていることも多く、必要に応じてホワイトボードを用いて情報を視覚化して共有し、課題の抽出、整理を行ったうえで対応していきます。
- ・介護者が自身の思いを吐露できる場として、年4回の介護リフレッシュ教室を開催します。茶話会や勉強会、手芸や運動など趣向を凝らした場に参加していただき、気分転換や心理的な負担の軽減の一助になれるようにしていきます。
- ・コロナウイルス感染拡大予防対策として、自動検温器を用いた体温測定、パーテーションの設置、建物内の換気、消毒、手指消毒など来所者が安心して相談に臨めるよう引き続き徹底していきます。

#### 4. 権利擁護業務について

##### ①高齢者虐待

- ・高齢者虐待を未然に防ぐ養護者の負担軽減や認知症等に対する理解や介護知識の周知、世帯が孤立していないかなど、虐待に発生する要因を低減できるようアプローチを行います。
- ・高齢者虐待の早期発見早期対応の重要性について居宅介護支援事業者連絡会で広報を行います。ケアマネジャーがタイムリーに通報できるよう働きかけていきます。
- ・通報に対し一人で判断せず、センター内で協議した上で区に報告し、支援方針を話し合い、他機関と連携し、集中的に支援します。

##### ②成年後見制度

- ・センター内において全職員が成年後見制度の説明ができるよう研修を行います。
- ・判断能力や金銭管理が難しくなっている高齢者やその家族に説明を行い、高齢者が安心して暮らしていけるよう支援します。

##### ③消費者被害

- ・2か月に1回の年金受給日に銀行前等で消費者被害防止のチラシを配布し、被害にあわないよう広報します。
- ・北警察署や金融機関とも連携し、発生情報を速やかに共有します。

#### 5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

- ・介護支援専門員からの困難事例等の相談には、傾聴するとともにホワイトボード等を用いて情報を視覚化して共有し、解決に向けて適切な情報提供、必要に応じて同行訪問など後方支援を進めていきます。
- ・介護支援専門員を対象とした勉強会を開催し、情報交換やスキルアップを図ります。事業者連絡会として年1～2回の開催を予定しております。
- ・その内容については、昨年度、圏域の居宅介護支援事業所を対象としたアンケートの結果など介護支援専門員の希望も考慮して決めていきます。
- ・あんしんすこやかセンターには、日々地域住民や介護支援専門員、関係機関など多方面から相談があり、これからもセンター内で速やかに情報共有し、適切な対応を行い、切れ目のない支援を実践していきます。

#### 6. 介護予防ケアマネジメント業務について

- 介護予防給付に関わる指定介護予防支援事業所として、予防給付のケアマネジメントを行います。アセスメントは包括的に行い、利用者の意欲・能力が最大限引き出せるように支援します。フレイルリスクの高い方の重度化を防止するため、フレイル改善通所サービスや地域福祉センターやコープ鈴蘭台東店と共催して行う介護予防に関するインフォーマルサービスの積極的な情報提供を行います。
- また、今年度は、2ヶ所のつどい場において、高齢者の保健事業と介護予防の一体化事業を行いフレイル予防への意識を高める機会にしていきます。
- 介護予防の意識を高め、健康寿命を延伸するために、医療機関や商業施設、サービス提供事業者と連携し、住民と一緒に地域において介護予防が取り組めるようにします。
- 介護予防についてのチラシを作成し、医療機関や薬局、商店等の協力を得て多くの方の目に留まるようにし、集いの場や会議等でも積極的に広報を行っていきます。

#### 7. 地域支え合い活動推進事業について

- 住民主体の集いの場立ち上げ支援をしていきます。

インフォーマルサービスの情報を更新し、地域の方や介護支援事業所に情報提供をします。  
地域ケア会議を通して地域の課題の抽出をし、自治会や地域住民の方々と情報共有をしていきます。

#### 8. 認知症に関する取り組みについて

あんしんすこやかセンターが認知症の相談窓口であることを地域住民の方々に広報し、毎月第3金曜日にベルスト鈴蘭台にも相談窓口も設けながら、より多くの方に相談をしていただけるようにします。相談の際には神戸モデルや神戸市高齢者安心登録事業の案内をします。

地域住民に認知症の理解を深めていただくことを目的とした認知症サポーター養成講座の開催や、認知症高齢者等の声掛け訓練を通じて認知症になっても住み続けることができる地域づくりを推進します。

「絆サポーター」「オレンジ110番」(平成30年に行った、地域ケア会議で声掛けの後の一時的な避難場所、休憩場所の仮の名称)など、認知症になっても安心して住み続けることの出来る仕組みづくりを、地域の意向や住民の希望に沿って推進する事が出来るように地域住民の方や協力者、協力事業所への継続的なアプローチをおこなっていきます。

#### 9. 民生委員等地域との連携について

民生委員と良好な関係を築き、信頼関係が構築できるようにしていきます。民生委員が高齢者見守りの中で気づいた情報の相談には迅速に対応していきます。

また、民生委員から介護保険のことを知りたいとの意見があることから、居宅介護支援事業所との交流会を開催するなど情報提供や双方の顔の見える関係作りをおこないます。

#### 10. 医療機関との連携について

在宅医療と介護の連携推進のため、医療介護サポートセンターと連携し、地域住民が安心して暮らせる地域づくりを目指します。

地域ケア会議に地域の医療関係者が参加して頂けるように声掛けを行い、地域の課題を共有し、課題のために仕組みづくりができるようにします。

コロナ禍で介護予防や認知症予防等についての理解を深めて頂く機会が減少しているため、医療機関や薬局と連携し、介護予防等に関する広報物を掲示してもらい、地域住民に対して理解を促していきます。

積極的に神戸モデルによる認知機能検診の広報を行い、認知機能の低下のある方を早期治療に繋げ、介護予防に取り組めるよう医師と連携ができるよう取り組んでいきます。

#### 11. その他関係機関との連携について

- ・地域包括ケアシステムを意識し、介護サービス事業所や事業所見守り関係団体、商店や金融機関、警察、消防、医療機関、学校等と顔の見える関係づくりに努めます。

- ・地域の課題の共有や、それぞれの立場でできることなどを検討する地域ケア会議に参加依頼をします。

#### 12. 公正かつ中立な業務の運営を確保するための措置について

- ・利用者や相談受付者がサービス事業所を選定する際には、複数の介護事業所を紹介し、希望や意向に沿ったサービスを選択できるよう支援します。

- ・公正中立な立場という事を念頭に置いて行動できるよう、定期的にあんしんすこやかセンターの運営方針や事業実施要項を振り返り、要項を遵守する意識を高めていきます。



## 令和4年度あんしんすこやかセンター事業計画書

センター番号： 42

あんしんすこやかセンター名： 五葉あんしんすこやかセンター

令和4年度あんしんすこやかセンター事業において、以下のとおり取り組みます。

### 1. 運営体制（24時間相談体制も含む）について

#### ①運営方針・要綱・要領

あんしんすこやかセンター運営方針、運営要綱、実施要項、業務に関するマニュアルを全職員が確認、共有した上で事業計画を立案し、事業を推進する。

#### ②24時間連絡体制

運営時間は、休日でも市民が相談できるよう、月曜日から土曜日（祝日も含む）の午前9時から午後5時30分とする。夜間、日曜日および年末年始12月31日から1月3日の相談については法人施設に電話を転送し、マニュアルに基づいて施設職員が対応する。虐待に関する相談など緊急と判断した場合は、施設職員がセンター職員へ連絡し、センター職員が対応する。

#### ③資質の向上

月1回部署内で研修を実施すると共に、他機関が開催する研修会に職員を派遣し、受講後は伝達研修の時間を設け、全職員の資質向上に取り組む。

#### ④個人情報の保護

全職員が個人情報の取扱いについてのマニュアルを確認し、同時に取扱いに関する研修を実施する。

#### ⑤苦情対応

苦情解決体系に基づき対応し、組織で共有をはかり再発防止に取り組む。

#### ⑥コロナウィルス感染拡大防止対策

全職員、出勤時検温、マスク装着、手指消毒を徹底する。来所相談者に対しても、検温とともに手指消毒を促す。

感染防止対策をとった上で、地域ケア会議をはじめ住民、支援者が集う会を運営する。

職員感染時にも事業を継続するための計画を作成し、定期的にシミュレーションを行う。

感染状況にあわせて在宅勤務が実施できる体制を整える。

#### ⑦災害時の対策

避難訓練等地域の災害に関連した事業に参加し、地域の災害対策を把握する。

災害が発生した時のマニュアル作成に取り組む。

### 2. 職員の配置について

運営管理者 1名、保健師・管理者 1名（介護支援専門員資格あり）、看護師 0.5名、主任介護支援専門員 1名（介護支援専門員資格あり）、社会福祉士 1名、地域支え合い推進員 1名（社会福祉士、介護支援専門員資格あり）を配置する。

### 3. 総合相談支援業務について

#### ①チームアプローチ

毎日ミーティングによって情報を共有する。複雑な課題を抱えた相談については、4職種で速やかにホワイトボードを使って情報の共有、課題の整理を行い、緊急性、継続性を判断した上で

対応する。必要に応じて他機関とともにケースカンファレンスを開催する。

#### ②広報活動

自治会やふれあいのまちづくり協議会、老人クラブなど地域団体にセンター広報紙の配布を行う。

#### ③地域診断、地域ケア会議

相談受付簿、統計データ、地域の情報を収集し、地域診断を継続する。地域診断の結果、優先的に課題を解決する必要がある地域では地域ケア会議を開催し、住民、多機関とともに課題の解決方法を検討する。

地域の課題が関係していると思われる事例を把握した際には、速やかに個別事例の地域ケア会議を開催する。

#### ④相談履歴の整理

相談者についてデータベース化するなど、総合相談記録の整理、管理方法を工夫し、再来相談者に対し迅速に対応する。

#### ⑤介護者支援

年6回介護リフレッシュ教室を開催する。圏域内・委託先居宅支援事業所、介護予防支援事業所として関係がある全介護事業所に広報を依頼する。年2回発行する「五葉だより」でリフレッシュ教室での参加者の声を掲載する。

### 4. 権利擁護業務について

#### ①高齢者虐待

通報に対し、早期の解決を目標に速やかに区に報告し支援方針を決定する。多機関と連携し、集中的に支援する。関係機関と速やかに情報を共有するために、ITツールを活用する。

模擬事例を用いて個別事例地域ケア会議を開催し、地域住民や介護事業所、居宅支援事業所に高齢者虐待について啓発を行う。

#### ②成年後見制度・金銭管理

独居高齢者や金銭管理に課題がある高齢者へは、成年後見制度の説明を早期に行う。また、研修を実施し、全職員が確実に成年後見制度についての説明ができる体制を整える。挨拶周りにより金融機関との連携を強化し、金融機関独自の取り組みについて情報を収集する。

#### ③消費者被害

消費者被害の相談があれば行政に速やかに報告する。ITツールを活用し、地域の支援者、介護事業所が速やかに高齢者に注意喚起を行う。金融機関にも窓口でのチラシの設置など、広報の協力を依頼する。

① ②、③、について、年に1回独居、高齢者全世帯に対する情報誌を用いて高齢者へ幅広く広報する。

### 5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

#### ①介護支援専門員個別支援

定期的に居宅支援事業所を訪問し、介護支援専門員と相談しやすい関係を作る。困難事例の相談については、担当介護支援専門員と4職種でアセスメント、課題の抽出、支援計画の立案等について検討する。必要に応じて同行訪問等の後方支援を行う。さらに解決が困難なケースについては、関係機関を交えてのケースカンファレンス、個別事例地域ケア会議を開催する。

②介護支援専門員のスキルアップ、インフォーマルサービスについての情報提供

年に1回、民生委員・居宅支援事業所・サービス事業所を対象とした連絡会を開催する。その際、地域の感染状況に影響されずに開催できるよう、ITツールの活用を検討、実施する。連絡会では、民生委員の連絡先を含め、地域のインフォーマルサービスの情報提供を行う。

地域の情報を掲載した機関紙「五葉だより」を年2回（5月、11月）発行し、関係機関に配布する。

6. 介護予防ケアマネジメント業務について

①介護予防の取り組みが必要な高齢者の把握と働きかけ

薬局との連携を中心にし、老人会・福祉センター等へ、早めにフレイル予防教室、予防講話の広報を行う。休止から開催へ切り替えた集い場へ速やかに出向き、フレイル予防教室、フレイル予防講話を広報する。あわせて自身の状態の気づきを促すためにチェックリストを実施し、事業対象該当者にはフレイル予防教室への参加を働きかける。

②介護予防ケアマネジメント業務

巡回派遣員より指摘を受けた事項が全職員に徹底し、質の向上に努める。

7. 地域支え合い活動推進事業について

①各圏域の最新のインフォーマルサービスの視覚化

コロナ禍では集い場の運営状況が変化するため、集い場の最新の情報に基づいて社会資源マップの更新を行う。必要に応じてマップを用い、相談者へインフォーマルサービスの情報提供を行う。

②住民主体の集い場の立ち上げ支援。

地域の情報収集をする中で、集い場の立ち上げを検討している団体を把握した際には、北区社会福祉協議会と協力しながら立ち上げの支援を行う。

今年度は、M地区フレイル予防のための集い場立ち上げ支援を重点的に行う。

③既存の集い場への継続的な支援

既存の集い場が、継続できるよう、地域の支援者と連携しながら支援する。

8. 認知症に関する取り組みについて

①認知症サポーター養成講座と声かけ訓練

見守り支援者の育成のため、K地区自治会、URと協力し、認知症サポーター養成講座、声かけ訓練を開催する。また、Sあんしんすこやかセンター、S民児協と共催で認知症サポーター養成講座、声かけ訓練を開催する。さらに、これまで認知症サポーター養成講座の実施が少ない地域に対し、住民の認知症への理解が深まるように働きかける。

見守り支援者の連携強化、モチベーション維持のため、北区社会福祉協議会と連携して高齢者サポーター連絡会の運営を継続する。

②見守りネットワークの構築

平成25年度より構築している、認知症の早期発見、早期対応を目標とした「西鈴見守りネットワーク（まもりん）」の運営会議を開催し、見守り支援者を増やす方策を検討する。

センター主催の地域ケア会議や連絡会で、神戸市安心登録事業、西鈴みまもりネットワークについて広報を行う。

### ③認知症の早期発見

認知機能の低下が疑われる相談者に対し、認知症診断制度を利用しての受検を促す。老人クラブ等の集いで認知症診断制度を広報する。

### 9. 民生委員等地域との連携について

年に3回、北区社会福祉協議会とともに、民生委員を対象とした見守り連絡会を開催する。気になる高齢者については、早期に支援につなげるために、センターへの速やかな連絡を依頼する。

民生委員より見守り活動を円滑に行うにあたって要望がある介護支援専門員との連携強化について、圏域内の居宅介護支援事業所に、担当利用者の見守りの必要性が変化した場合の民生委員への連絡を、定期的に依頼する。

### 10. 医療機関との連携について

担当圏域内医療機関に、地域ケア会議の報告を掲載した「五葉だより」の案内を送付する。

地域ケア会議を開催する際には、医療介護サポートセンターに参加を依頼する。

北区医師会主催の北区地域包括ケア推進協議会第一ブロックの会議に出席し、第一ブロック内の医療と介護の連携における課題と対策を協議する。

### 11. その他関係機関との連携について

消防、警察、圏域内 NPO 法人、学校関係者、スーパーや商店等、高齢者に関わる可能性のある機関に挨拶に伺い、顔みえる関係作りを行う。必要時には、地域ケア会議への出席を依頼し、課題の検討と情報交換を行う。

### 12. 公正かつ中立な業務の運営を確保するための措置について

予防給付利用者、相談受付者が要介護認定を受け、居宅介護支援事業所を選定する際は、居宅介護支援事業所一覧表を提示し、利用者が適切に事業所を選定できるよう支援する。

また、サービス事業所の選定に関しても、複数の介護事業所を紹介し、利用者、家族のニーズに沿ったサービスを選択できるように支援する。



## 令和4年度あんしんすこやかセンター事業計画書

センター番号：43

あんしんすこやかセンター名：しあわせの村あんしんすこやかセンター

令和4年度あんしんすこやかセンター事業において、以下のとおり取り組みます。

### 1. 運営体制（24時間相談体制も含む）について

地域包括支援センターの役割を理解し、その目的に沿って円滑な事業運営を行う。また、年6回の法人内センター会議を実施し3包括の業務の平準化をおこなう。

職員がコロナ禍でも研修に参加できる体制を整え職員の資質の向上を目指す。ひきつづき感染対策を十分行い安心して相談できる環境を提供していく。

また、災害時には各関係機関と連携を図り要援護者への迅速な対応を行う。

総合相談窓口は平日9時～17時30分開設。夜間、休日等も転送電話で対応している。

毎月第一土曜日は9時～12時15分まで相談窓口を開設。

### 2. 職員の配置について

常時4職種を配置。常勤6名、プランナー2名で特に社会福祉士は最近増加傾向にある成年後見制度や権利擁護などに力を入れ迅速に対応できるよう心掛けている。経験豊富な職員と今年度より精神保健福祉士資格を持つ職員も加わりチーム全体のバランスをとりながら取り組んでいる。

### 3. 総合相談支援業務について

高齢者や家族からの相談に対し迅速に対応し、適切なサービスや機関につながるよう問題解決への支援を行う。地域支援者や関係機関を通じて高齢者の課題が複雑化する前にセンターへ相談が寄せられるように、日ごろから関係機関との情報の共有を行う。特に、民生委員との情報共有会において見守り対象で気になる方の共有を行うことで早期発見、対応できる体制づくりを行う。

地域の高齢者の相談窓口としてのセンター広報を行う。センター通信、その他センター作成のカード、チラシにて、地域の活動や資源、センターの活動について地域住民と関係機関に向けてメール配信や、個別配布により発信する。

### 4. 権利擁護業務について

権利擁護全般について、住民へ情報が届くように各機関のリーフレットやセンターが作成した広報物を用いて啓発を行う。特に高齢者虐待、消費者被害に関しては、発生を防ぐために地域住民に向けてセンター作成の広報物に掲載し啓発を行う。消費者被害が発生した際には、速やかに「消費者被害情報」を作成し、圏域内高齢者を担当している居宅介護支援事業所やサービス事業所、民生委員を介して情報が届くように発信を行う。併せて地域のつどいの場にて注意喚起を行う。権利擁護に関する支援を要する高齢者の相談が、関係機関や地域支援者から寄せられるように、地域支援者へ向けての広報も継続して行う。

成年後見制度等の相談へとつながる可能性のある高齢者へは、元気なうちから将来の見通しが持てるように情報提供を行い、必要時にはご本人へはもとより、担当ケアマネジャーへの支援

も行う。

虐待等の権利擁護に係る複数の課題を抱えた高齢者の課題を解決するため、個別地域ケア会議やケース検討会議を迅速に開催し関係機関と連携して解決を目指す。

#### 5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

圏域内居宅介護支援事業所、サービス事業所対象に開催が可能な研修、連絡会を企画し、地域の情報共有、センターからの情報提供を行う。適切な介護予防ケアマネジメントの支援、周知を行う。

圏域内居宅介護支援事業所・サービス事業者、委託先居宅介護支援事業所や地域支援者からの相談に対応し、関係機関との円滑な連携を図れるよう支援し、困難ケースについては専門チームとの連携を図りながら介護支援専門員をはじめ地域支援者の支援を行う。

#### 6. 介護予防ケアマネジメント業務について

利用者本人が有する能力を最大限に生かしながら、可能な限り住み慣れた地域で生活することを目的に、介護予防ケアマネジメント業務を行う。地域のインフォーマルサービスの情報を収集しセルフケアを組み合わせ、介護予防、自立支援に向けたサービスの調整を行う。マイ・ケアプランを適宜見直し、利用者、家族、主治医、サービス事業所と目標を共有し適切に評価する。

#### 7. 地域支え合い活動推進事業について

民生委員・児童委員協議会、友愛訪問ボランティア、絆サポーター、ふれあいのまちづくり協議会、つどいの場ボランティアなど地域支援者と密に情報交換、共有を図り包括的な高齢者の見守りネットワークの構築に努める。また元気な高齢者が地域で活躍できる場を住民主体で創出、運営されるよう後方支援を行うと共に地域住民同士での支え合い活動ができるコミュニティづくりを支援する。また地域住民が主催する行事へも積極的に参加しセンター広報活動を行い幅広い世代の住民への周知を図る。

#### 8. 認知症に関する取り組みについて

毎年、防災福祉コミュニティ、防災 jr チームを対象に「認知症サポーター養成講座」と「高齢者声かけ訓練」を開催しており、地域の小中学生やその関係者を対象に認知症の正しい知識の普及啓発に取り組んでいる。中でも地域高齢者に配役を担っていただき、子どもから大人まで幅広い世代への認知症の正しい理解の啓発、推進に継続して取り組む。また、オンラインの参加ならできる人たちに向けても新たな啓発を実施し神戸モデルや安心登録事業、認知症初期集中支援事業など積極的な活用で早期発見、早期受診につなげて認知症になっても安心して住み続けることができるまちづくりを目指す。

#### 9. 民生委員等地域との連携について

今年度も引き続き、民生委員が行う高齢者見守り新規調査への同行訪問を実施する。また、民生委員との「情報共有会」を個別に実施し、地域や対象高齢者、要介護状態の住民などのより密な情報共有、支援者支援を行う。併せて、友愛訪問ボランティアグループの連絡会へ出席し地域支援者との顔の見える関係づくりに努め、地域の高齢者見守り活動において連携がスムーズとなる関係性を維持し向上を図りつつ、担い手の高齢化もあるためフレイル予防等の取り組みの啓発を積極的に行いフォローを行う。

#### 10. 医療機関との連携について

「地域包括ケアシステムの推進」を進めて行けるよう多職種と連携して切れ目のない医療と介護の提供体制を構築していく。また近隣のクリニックや歯科医院、薬局とも連携をとりお互いの課題や微細な情報をキャッチできるようにセンター通信や ICT を活用し地域情報を共有していく。特にコロナ禍で口腔、栄養、運動の機能低下に歯止めがかけられるよう随時基本チェックリストを実施しフレイル予防の広報啓発に力を入れる。

#### 11. その他関係機関との連携について

高齢者が住み慣れた地域で安心して生活できるように、地域支援者はじめ警察署、消防署、商業施設、金融機関、社会福祉協議会、障害者支援センター、神戸オレンジチーム等の専門機関と連携し、日頃から BCP（業務継続計画）や災害時の緊急マニュアルなど情報の共有と問題解決できる体制を構築する。対応困難な事例や判断能力が十分でない方への対応にも他機関との連携を随時図り積極的に取り組む。また、サービス事業所とも ICT を活用した円滑な連携が取れるように体制を整える。

#### 12. 公正かつ中立的な業務の運営を確保するための措置について

サービス利用希望者に対し、指定居宅介護支援事業所の選定、住宅改修希望者への事業所選定等、利用に関する相談・情報提供を行い、利用者本人や家族に事業所選定を促す支援を行う。また特定の事業所の利用に集中しないよう注意するとともに、インフォーマルサービス等の情報提供も行いながら公正かつ中立的な業務遂行に留意する。また法令を遵守し根拠を持った丁寧な制度説明を行う。事業所内に職員倫理要綱を掲示、理解し、専門職として要綱の遵守に努める。

