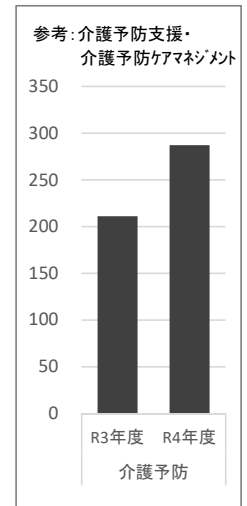
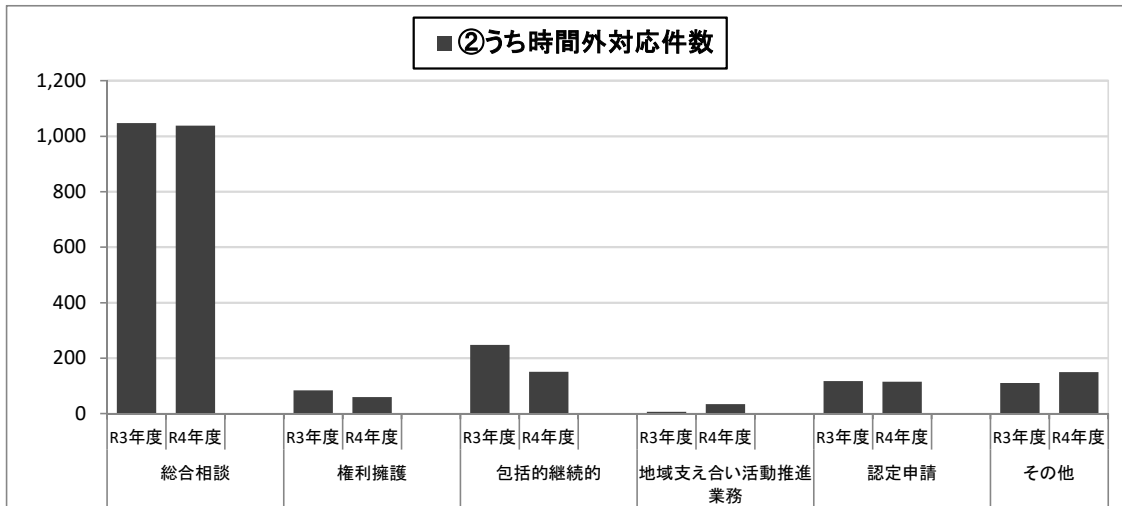
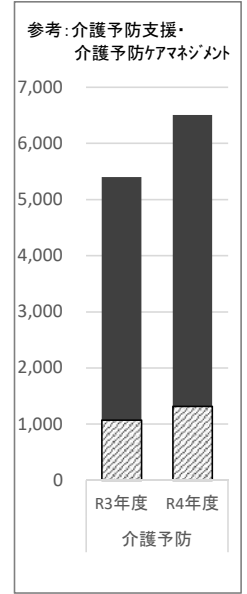
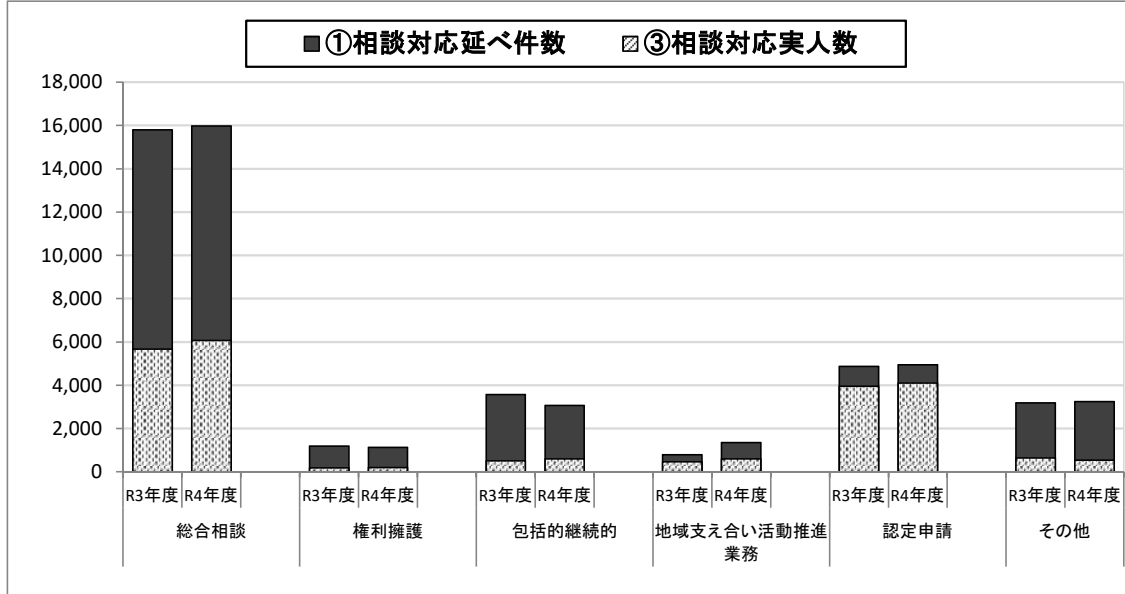


# 令和4年度 実績報告書(北区)

令和5年6月30日現在

## 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	6,114	509	1,549	882	172	6	3,719	97	15	494	22	1,039	937	227	629	2,503	18,914
うち時間外対応	365	15	116	54	10	1	202	0	0	30	0	44	60	14	27	114	1,052
来所	1,976	91	322	89	66	26	266	23	4	22	2	107	89	51	1,651	156	4,941
うち時間外対応	174	12	28	4	4	4	16	2	0	0	0	5	5	0	49	20	323
訪問	1,680	78	440	1,276	149	79	2,374	40	7	199	7	287	268	952	2,203	404	10,443
うち時間外対応	92	5	36	70	10	2	64	1	1	17	0	20	9	13	18	9	367
その他	173	38	119	80	53	3	146	25	4	166	6	184	163	128	465	180	1,933
うち時間外対応	14	1	10	10	1	0	5	0	0	9	0	1	7	7	21	6	92
①相談対応延べ件数	9,943	716	2,430	2,327	440	114	6,505	185	30	881	37	1,617	1,457	1,358	4,948	3,243	36,231
前年度比	6%	2%	-9%	-8%	23%	-25%	20%	-30%	88%	2%	-16%	16%	-33%	70%	1%	2%	4%
1圏域あたり(件)	994	72	243	233	44	11	651	19	3	88	4	162	146	136	495	324	3,623
②うち時間外対応件数	645	33	190	138	25	7	287	3	1	56	0	70	81	34	115	149	1,834
前年度比	7%	-3%	-21%	1%	14%	-42%	36%	-80%	-	-10%	-100%	-4%	-54%	467%	-2%	35%	1%
1圏域あたり(件)	65	3	19	14	3	1	29	0	0	6	0	7	8	3	12	15	183
③相談対応実人数	3,773	287	519	1,184	213	97	1,314	52	5	114	26	451	154	602	4,101	539	-
前年度比	11%	27%	10%	-8%	29%	-25%	23%	-32%	0%	37%	18%	25%	5%	28%	4%	-16%	-
1圏域あたり(人)	377	29	52	118	21	10	131	5	1	11	3	45	15	60	410	54	-

※「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	6	3	2	2	0	13
実人数	6	3	2	2	0	13

## 3. 広報啓発・緊急対応

実施内容		令和4年度	前年度比	1圏域あたり
広報・啓発	対象人数	40,160 件	0.2%	4,016.0 件
緊急対応件数(事故対応等)	件数	30 件	-3.2%	3.0 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	27,463	3,610

## 5. 地域支え合い活動推進事業・会議等

実施内容		令和4年度	前年度比	1圏域あたり
地域ケア会議	開催数	24 件	20.0%	2.4 件
	参加人数	455 人	39.1%	45.5 人
	(内訳)協議体開催数	7 件	0.0%	0.7 件
地域ケア会議打ち合わせ	開催数	10 件	-44.4%	1.0 件
	参加人数	30 人	-49.2%	3.0 人
自センター主催の会議等	開催数	56 件	9.8%	5.6 件
	参加人数	616 人	5.8%	61.6 人
小地域支え合い連絡会	開催数	72 件	22.0%	7.2 件
	参加人数	840 人	29.2%	84.0 人
行政等主催の会議等	開催数	367 件	9.9%	36.7 件
	参加職員数	553 人	12.9%	55.3 人
地域主催の会議等	開催数	910 件	87.6%	91.0 件
	参加職員数	1,442 人	98.6%	144.2 人
ケアマネ等研修会	開催数	49 件	81.5%	4.9 件
	参加人数	377 人	79.5%	37.7 人
介護リフレッシュ教室	開催数	51 件	37.8%	5.1 件
	参加人数	274 人	20.7%	27.4 人
運営推進会議	開催数	75 件	102.7%	7.5 件
	参加職員数	81 人	68.8%	8.1 人
研修	回数	233 件	0.4%	23.3 件
	受講職員数	398 人	0.8%	39.8 人
住民主体活動の後方支援	参加回数	65 件	4.8%	6.5 件
	参加職員数	90 人	-10.0%	9.0 人
他機関との連絡調整	件数	9,036 件	-6.0%	903.6 件

# 月別実績報告書 その1

センター番号:	05
センター名:	北区

## 令和4年度 年間

### 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	6,114	509	1,549	882	172	6	3,719	97	15	494	22	1,039	937	227	629	2,503	18,914
うち時間外対応	365	15	116	54	10	1	202	0	0	30	0	44	60	14	27	114	1,052
来所	1,976	91	322	89	66	26	266	23	4	22	2	107	89	51	1,651	156	4,941
うち時間外対応	174	12	28	4	4	4	16	2	0	0	0	5	5	0	49	20	323
訪問	1,680	78	440	1,276	149	79	2,374	40	7	199	7	287	268	952	2,203	404	10,443
うち時間外対応	92	5	36	70	10	2	64	1	1	17	0	20	9	13	18	9	367
その他	173	38	119	80	53	3	146	25	4	166	6	184	163	128	465	180	1,933
うち時間外対応	14	1	10	10	1	0	5	0	0	9	0	1	7	7	21	6	92
合計	9,943	716	2,430	2,327	440	114	6,505	185	30	881	37	1,617	1,457	1,358	4,948	3,243	36,231
うち時間外対応	645	33	190	138	25	7	287	3	1	56	0	70	81	34	115	149	1,834
実人数	6,057	426	1,050	1,652	323	108	3,600	93	9	316	29	939	497	1,008	4,396	1,055	21,558
うち新規人数	3,773	287	519	1,184	213	97	1,314	52	5	114	26	451	154	602	4,101	539	13,431

### 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	6	3	2	2	0	13
実人数	6	3	2	2	0	13

### 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	1,145	対象人数	40,160
	(内数)介護予防普及啓発に該当するもの	回数	655	対象人数
緊急対応件数(事故対応等)	件数	30		

### 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	768	19	749	258	10	10
簡易型	510	9	501	100	6	4	
セルフ型(要介護者含む)	12	0	12				
予防給付	介護予防支援	2,129	37	2,092	624	24	5
モニタリング	回数	27,463	サービス担当者会議		回数	3,610	

### 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	24	参加人数	455
(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	10	参加人数	30
自センター主催の会議等	会議数	56	参加人数	616
小地域支え合い連絡会	開催数	72	参加人数	840
行政等主催の会議等	会議数	367	参加職員数	553
地域主催の会議等	会議数	910	参加職員数	1,442
ケアマネ等研修会	開催数	49	参加人数	377
介護リフレッシュ教室	開催数	51	参加人数	274
運営推進会議	開催数	75	参加職員数	81
研修	回数	233	受講職員数	398
住民主体活動の後方支援	参加回数	65	参加職員数	90
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	9,036		
(内数)ケース検討会	開催数	136		

# 月別実績報告書 その1

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

## 令和4年度 年間

### 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	361	9	30	44	0	1	87	3	0	2	0	9	40	4	65	31	686
うち時間外対応	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
来所	143	6	12	3	1	0	5	2	0	1	0	4	5	1	108	3	294
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	95	3	19	46	0	3	34	1	0	2	2	2	24	0	56	4	291
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
その他	7	0	3	0	0	0	3	0	0	5	0	0	2	67	2	1	90
うち時間外対応	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1	0	10
合計	606	18	64	93	1	4	129	6	0	10	2	15	71	72	231	39	1,361
うち時間外対応	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7	1	0	12
実人数	368	11	29	65	1	2	54	3	0	3	1	14	23	71	145	35	825
うち新規人数	264	7	13	28	1	2	50	1	0	3	1	10	6	18	132	20	556

### 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	157	対象人数	8,630
	(内数)介護予防普及啓発に該当するもの	回数	4	対象人数
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	36	2	34	11	1	1
簡易型	20	1	19	5	0	1	
セルフ型(要介護者含む)	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	188	6	182	47	4	0
モニタリング	回数	2,630	サービス担当者会議	回数	370		

### 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	37
(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	12	参加人数	96
行政等主催の会議等	会議数	20	参加職員数	23
地域主催の会議等	会議数	136	参加職員数	161
ケアマネ等研修会	開催数	2	参加人数	12
介護リフレッシュ教室	開催数	6	参加人数	42
運営推進会議	開催数	10	参加職員数	10
研修	回数	8	受講職員数	9
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	201		
(内数)ケース検討会	開催数	1		

# 月別実績報告書 その1

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

## 令和4年度 年間

### 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	617	68	78	53	45	1	105	6	0	88	3	116	40	8	61	8	1,297
うち時間外対応	35	3	6	2	2	1	7	0	0	1	0	2	0	0	6	0	65
来所	249	17	49	0	10	1	27	1	0	6	0	4	4	8	205	0	581
うち時間外対応	25	4	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	0	39
訪問	436	24	77	134	49	6	119	13	0	55	0	25	38	566	333	90	1,965
うち時間外対応	19	2	5	5	1	0	4	0	0	2	0	3	0	0	2	0	43
その他	12	3	3	2	1	0	1	0	0	6	0	0	0	0	12	1	41
うち時間外対応	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
合計	1,314	112	207	189	105	8	252	20	0	155	3	145	82	582	611	99	3,884
うち時間外対応	81	9	12	7	3	1	13	0	0	3	0	5	0	0	15	0	149
実人数	1,047	92	166	135	82	8	210	15	0	106	3	77	43	444	581	88	3,097
うち新規人数	820	68	112	102	60	7	162	7	0	33	3	61	17	238	521	68	2,279

### 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	1	0	0	2
実人数	1	0	1	0	0	2

### 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	86	対象人数	1,193
(内数)介護予防普及啓発に該当するもの	回数	46	対象人数	667
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	69	6	63	12	0	1
簡易型	79	1	78	7	0	0	
セルフ型(要介護者含む)	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	328	8	320	78	0	0
モニタリング	回数	4,129	サービス担当者会議		回数	609	

### 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	30
(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	4	参加人数	14
自センター主催の会議等	会議数	1	参加人数	14
小地域支え合い連絡会	開催数	9	参加人数	133
行政等主催の会議等	会議数	53	参加職員数	115
地域主催の会議等	会議数	175	参加職員数	268
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	6	参加人数	26
運営推進会議	開催数	25	参加職員数	25
研修	回数	98	受講職員数	171
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	499		
(内数)ケース検討会	開催数	26		

# 月別実績報告書 その1

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

## 令和4年度 年間

### 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	89	124	36	1	6	0	60	30	0	43	4	82	81	37	76	96	765
うち時間外対応	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
来所	39	12	6	0	5	1	9	5	0	0	0	5	7	4	35	5	133
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	71	5	12	77	3	0	38	0	0	6	1	10	16	1	48	29	317
うち時間外対応	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4
その他	5	12	2	2	1	0	6	4	0	14	0	14	14	18	8	14	114
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	204	153	56	80	15	1	113	39	0	63	5	111	118	60	167	144	1,329
うち時間外対応	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	6
実人数	129	80	28	68	12	1	61	6	0	12	3	82	15	44	103	94	738
うち新規人数	88	54	20	62	11	1	41	2	0	6	2	65	4	25	82	77	540

### 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	79	対象人数	9,986
(内数)介護予防普及啓発に該当するもの	回数	49	対象人数	4,140
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	6	1	5	3	1	0
簡易型	19	0	19	5	1	0	
セルフ型(要介護者含む)	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	71	2	69	8	2	0
モニタリング	回数	1,099	サービス担当者会議		回数	116	

### 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	65
(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	2	参加人数	4
自センター主催の会議等	会議数	6	参加人数	70
小地域支え合い連絡会	開催数	6	参加人数	82
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	109	参加職員数	152
ケアマネ等研修会	開催数	4	参加人数	28
介護リフレッシュ教室	開催数	4	参加人数	27
運営推進会議	開催数	6	参加職員数	6
研修	回数	17	受講職員数	18
住民主体活動の後方支援	参加回数	31	参加職員数	31
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	349		
(内数)ケース検討会	開催数	16		

# 月別実績報告書 その1

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

## 令和4年度 年間

### 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	278	46	65	200	18	1	200	11	0	51	2	158	63	11	176	56	1,336
うち時間外対応	20	3	11	18	2	0	20	0	0	8	0	17	2	0	9	5	115
来所	92	3	22	21	4	2	27	2	0	2	1	15	2	13	138	16	360
うち時間外対応	1	0	1	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	7	0	13
訪問	65	6	21	155	13	24	87	7	0	3	1	22	6	10	201	20	641
うち時間外対応	5	1	1	2	0	1	2	0	0	0	0	2	0	0	5	2	21
その他	6	3	3	30	11	1	18	0	0	11	5	35	10	1	18	2	154
うち時間外対応	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
合計	441	58	111	406	46	28	332	20	0	67	9	230	81	35	533	94	2,491
うち時間外対応	26	4	13	26	3	1	25	0	0	8	0	19	2	0	21	7	155
実人数	321	29	67	286	39	27	182	13	0	19	6	125	25	33	398	61	1,631
うち新規人数	254	23	34	210	32	25	136	12	0	9	6	79	11	25	354	52	1,262

### 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	171	対象人数	1,002
(内数)介護予防普及啓発に該当するもの	回数	125	対象人数	532
緊急対応件数(事故対応等)	件数	6		

### 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	62	0	62	11	0	0
簡易型	44	0	44	4	0	0	
セルフ型(要介護者含む)	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	170	0	170	32	0	0
モニタリング	回数	2,460	サービス担当者会議		回数		396

### 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	0		
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	10	参加人数	73
小地域支え合い連絡会	開催数	7	参加人数	77
行政等主催の会議等	会議数	38	参加職員数	59
地域主催の会議等	会議数	101	参加職員数	128
ケアマネ等研修会	開催数	4	参加人数	20
介護リフレッシュ教室	開催数	6	参加人数	33
運営推進会議	開催数	0	参加職員数	0
研修	回数	24	受講職員数	30
住民主体活動の後方支援	参加回数	4	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	997		
(内数)ケース検討会	開催数	7		

# 月別実績報告書 その1

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

## 令和4年度 年間

### 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	1,179	6	20	7	15	0	528	0	13	55	4	28	82	31	0	2	1,970
うち時間外対応	16	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	17
来所	263	2	12	0	2	1	23	0	4	2	0	0	9	0	185	0	503
うち時間外対応	12	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
訪問	144	2	1	30	14	9	356	1	5	25	0	9	34	203	265	3	1,101
うち時間外対応	2	0	0	1	0	0	2	0	0	6	0	0	0	0	0	0	11
その他	22	0	0	1	0	0	18	1	4	18	0	2	16	3	70	2	157
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
合計	1,608	10	33	38	31	10	925	2	26	100	4	39	141	237	520	7	3,731
うち時間外対応	30	0	0	1	0	0	4	0	0	7	0	0	3	0	0	0	45
実人数	807	7	17	27	20	10	587	2	6	21	3	19	31	120	520	4	2,201
うち新規人数	551	7	17	17	14	10	201	0	4	2	3	11	9	109	496	1	1,452

### 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	114	対象人数	2,298
(内数)介護予防普及啓発に該当するもの	回数	112	対象人数	2,188
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	90	1	89	27	6	4
簡易型	60	0	60	7	3	1	
セルフ型(要介護者含む)	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	236	6	230	85	17	3
モニタリング	回数	2,721	サービス担当者会議		回数	411	

### 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	62
(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	0	参加人数	0
自センター主催の会議等	会議数	18	参加人数	175
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	32	参加職員数	41
地域主催の会議等	会議数	86	参加職員数	156
ケアマネ等研修会	開催数	27	参加人数	167
介護リフレッシュ教室	開催数	5	参加人数	17
運営推進会議	開催数	10	参加職員数	10
研修	回数	15	受講職員数	18
住民主体活動の後方支援	参加回数	12	参加職員数	23
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	472		
(内数)ケース検討会	開催数	34		



# 月別実績報告書 その1

## 令和4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	390	36	114	124	20	0	74	2	0	15	4	71	36	105	83	97	1,171
うち時間外対応	40	1	11	7	3	0	7	0	0	1	0	5	1	13	5	5	99
来所	325	17	70	23	14	7	31	3	0	1	1	17	13	16	228	40	806
うち時間外対応	30	3	8	1	3	2	2	1	0	0	0	1	0	0	8	7	66
訪問	61	2	29	114	5	4	32	3	0	0	0	10	5	90	254	16	625
うち時間外対応	2	0	1	6	0	0	1	0	0	0	0	1	0	11	1	0	23
その他	7	4	6	12	10	0	2	2	0	2	0	0	7	24	4	2	82
うち時間外対応	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合計	783	59	219	273	49	11	139	10	0	18	5	98	61	235	569	155	2,684
うち時間外対応	72	4	20	15	6	2	10	1	0	1	0	7	1	24	14	12	189
実人数	618	48	179	203	37	10	98	7	0	10	5	56	28	212	480	118	2,109
うち新規人数	427	34	92	138	23	8	55	2	0	8	4	28	13	153	460	74	1,519

### 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	137	対象人数	3,087
(内数)介護予防普及啓発に該当するもの	回数	114	対象人数	2,134
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	76	0	76	18	2	1
簡易型	67	1	66	12	2	0	
セルフ型(要介護者含む)	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	255	8	247	42	0	0
モニタリング	回数	3,528	サービス担当者会議		回数	445	

### 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	5	参加人数	84
(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	2	参加人数	40
小地域支え合い連絡会	開催数	10	参加人数	117
行政等主催の会議等	会議数	31	参加職員数	35
地域主催の会議等	会議数	144	参加職員数	196
ケアマネ等研修会	開催数	2	参加人数	42
介護リフレッシュ教室	開催数	4	参加人数	45
運営推進会議	開催数	0	参加職員数	0
研修	回数	21	受講職員数	24
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	260		
(内数)ケース検討会	開催数	5		

# 月別実績報告書 その1

## 令和4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	593	74	93	27	11	1	1,605	6	0	21	0	232	113	7	90	1,995	4,868
うち時間外対応	47	3	6	4	0	0	97	0	0	3	0	9	9	0	6	83	267
来所	158	13	21	3	5	3	45	4	0	5	0	20	9	5	132	60	483
うち時間外対応	14	1	1	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	22	10	52
訪問	225	16	32	37	15	17	1,209	2	1	49	3	74	26	44	175	178	2,103
うち時間外対応	0	0	1	7	0	0	21	0	1	4	0	4	1	1	7	3	50
その他	24	8	11	2	3	1	64	4	0	45	0	31	22	0	180	58	453
うち時間外対応	2	0	0	1	0	0	3	0	0	4	0	0	1	0	20	5	36
合計	1,000	111	157	69	34	22	2,923	16	1	120	3	357	170	56	577	2,291	7,907
うち時間外対応	63	4	8	12	0	0	124	0	1	11	0	14	11	1	55	101	405
実人数	585	71	108	48	29	20	1,310	14	1	38	3	193	90	47	509	360	3,426
うち新規人数	319	40	34	39	13	18	240	9	0	10	3	53	29	6	489	89	1,391

### 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	2	0	0	0	4
実人数	2	2	0	0	0	4

### 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	10	対象人数	126
	(内数)介護予防普及啓発に該当するもの	回数	6	対象人数
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	153	2	151	90	0	1
簡易型	50	4	46	26	0	1	
セルフ型(要介護者含む)	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	228	3	225	124	0	2
モニタリング	回数	1,244	サービス担当者会議		回数		272

### 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	24
(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	29
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	27	参加職員数	32
地域主催の会議等	会議数	3	参加職員数	3
ケアマネ等研修会	開催数	4	参加人数	88
介護リフレッシュ教室	開催数	4	参加人数	18
運営推進会議	開催数	6	参加職員数	6
研修	回数	7	受講職員数	14
住民主体活動の後方支援	参加回数	11	参加職員数	16
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	558		
(内数)ケース検討会	開催数	26		

# 月別実績報告書 その1

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

## 令和4年度 年間

### 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	227	8	43	111	11	0	585	1	0	2	1	75	27	8	0	37	1,136
うち時間外対応	6	2	2	4	0	0	53	0	0	0	0	1	1	0	0	4	73
来所	208	16	30	26	13	1	50	2	0	0	0	25	15	4	252	16	658
うち時間外対応	21	4	2	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	2	33
訪問	151	4	46	192	17	5	231	1	0	5	0	68	51	7	349	31	1,158
うち時間外対応	12	1	1	9	2	0	23	1	0	0	0	6	0	1	0	4	60
その他	7	0	3	3	0	0	5	0	0	0	0	10	3	3	22	0	56
うち時間外対応	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
合計	593	28	122	332	41	6	871	4	0	7	1	178	96	22	623	84	3,008
うち時間外対応	42	7	5	13	3	0	78	1	0	0	0	8	2	1	0	10	170
実人数	512	25	102	287	33	6	613	4	0	4	1	155	67	20	622	77	2,528
うち新規人数	361	22	80	234	31	6	258	4	0	2	1	94	32	15	574	66	1,780

### 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	201	対象人数	1,339
(内数)介護予防普及啓発に該当するもの	回数	130	対象人数	1,072
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	101	3	98	31	0	0
簡易型	65	0	65	21	0	0	
セルフ型(要介護者含む)	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	246	0	246	87	0	0
モニタリング	回数	2,264	サービス担当者会議		回数		314

### 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	49
(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	2	参加人数	4
自センター主催の会議等	会議数	4	参加人数	47
小地域支え合い連絡会	開催数	13	参加人数	174
行政等主催の会議等	会議数	39	参加職員数	61
地域主催の会議等	会議数	45	参加職員数	238
ケアマネ等研修会	開催数	3	参加人数	9
介護リフレッシュ教室	開催数	6	参加人数	18
運営推進会議	開催数	11	参加職員数	11
研修	回数	13	受講職員数	20
住民主体活動の後方支援	参加回数	5	参加職員数	10
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	1,050		
(内数)ケース検討会	開催数	6		

# 月別実績報告書 その1

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

## 令和4年度 年間

### 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	1,637	66	941	133	26	1	146	5	2	108	2	152	419	14	0	62	3,714
うち時間外対応	167	3	76	15	1	0	8	0	0	8	0	9	46	1	0	11	345
来所	347	3	82	6	8	6	23	4	0	2	0	11	24	0	224	10	750
うち時間外対応	66	0	14	2	0	2	1	1	0	0	0	2	5	0	0	1	94
訪問	286	6	135	203	19	6	70	0	1	15	0	27	52	1	296	9	1,126
うち時間外対応	49	1	26	37	7	1	10	0	0	3	0	4	8	0	0	0	146
その他	37	4	60	12	20	1	1	0	0	11	0	6	55	1	62	2	272
うち時間外対応	6	1	9	3	0	0	0	0	0	4	0	0	2	0	0	0	25
合計	2,307	79	1,218	354	73	14	240	9	3	136	2	196	550	16	582	83	5,862
うち時間外対応	288	5	125	57	8	3	19	1	0	15	0	15	61	1	0	12	610
実人数	1,102	30	260	242	42	14	132	7	2	53	1	104	145	12	582	60	2,788
うち新規人数	363	12	66	165	11	11	40	5	1	28	1	16	28	8	555	18	1,331

### 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	1	1	0	0	2
実人数	0	1	1	0	0	2

### 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	127	対象人数	10,992
	(内数)介護予防普及啓発に該当するもの	回数	35	対象人数
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	102	3	99	20	0	1
簡易型	61	2	59	6	0	1	
セルフ型(要介護者含む)	12	0	12				
予防給付	介護予防支援	222	0	222	56	1	0
モニタリング	回数	5,014	サービス担当者会議		回数	418	

### 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	46
(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	5	参加人数	115
小地域支え合い連絡会	開催数	6	参加人数	68
行政等主催の会議等	会議数	46	参加職員数	64
地域主催の会議等	会議数	72	参加職員数	85
ケアマネ等研修会	開催数	1	参加人数	1
介護リフレッシュ教室	開催数	5	参加人数	22
運営推進会議	開催数	2	参加職員数	7
研修	回数	23	受講職員数	87
住民主体活動の後方支援	参加回数	2	参加職員数	4
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	3,727		
(内数)ケース検討会	開催数	9		

# 月別実績報告書 その1

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

## 令和4年度 年間

### 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	743	72	129	182	20	1	329	33	0	109	2	116	36	2	78	119	1,971
うち時間外対応	33	0	3	4	2	0	10	0	0	7	0	1	1	0	1	6	68
来所	152	2	18	7	4	4	26	0	0	3	0	6	1	0	144	6	373
うち時間外対応	5	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0	12
訪問	146	10	68	288	14	5	198	12	0	39	0	40	16	30	226	24	1,116
うち時間外対応	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	8
その他	46	4	28	16	7	0	28	14	0	54	1	86	34	11	87	98	514
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	1	5
合計	1,087	88	243	493	45	10	581	59	0	205	3	248	87	43	535	247	3,974
うち時間外対応	41	0	5	5	2	0	13	0	0	8	0	2	1	0	9	7	93
実人数	568	33	94	291	28	10	353	22	0	50	3	114	30	5	456	158	2,215
うち新規人数	326	20	51	186	17	9	131	10	0	13	2	34	5	5	438	74	1,321

### 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	0	0	2	0	4
実人数	2	0	0	2	0	4

### 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	63	対象人数	1,507
(内数)介護予防普及啓発に該当するもの	回数	34	対象人数	388
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	73	1	72	35	0	1
簡易型	45	0	45	7	0	0	
セルフ型(要介護者含む)	0	0	0				
予防給付	介護予防支援	185	4	181	65	0	0
モニタリング	回数	2,374	サービス担当者会議		回数		259

### 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	50
(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	8	参加人数	46
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	49	参加職員数	82
地域主催の会議等	会議数	39	参加職員数	55
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	5	参加人数	26
運営推進会議	開催数	5	参加職員数	6
研修	回数	7	受講職員数	7
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	923		
(内数)ケース検討会	開催数	6		

# 令和5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

運営管理者名：伊地智 昭浩

## 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、緊急時の対応についてマニュアル化し、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。
- ・ 社内、社外研修にもできる限り参加し、自己研鑽にはげみます。

## 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。迅速に丁寧な、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、個別訪問、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ながら状況を把握します。職員が集い場に足を運び、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

- ・ 高齢者虐待に関する通報が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、第3版高齢者虐待対応手引きに従い、速やかに対処します。
- ・ 地域住民や関係事業所に対して、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各地域の昼食会等で年1回は配布します。また地域活動に参加する時にも、高齢者の権利について周知・理解を深める機会を設け、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

- ・ 高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らせるように包括的・継続的マネジメント体制を構築していきます。要支援要介護認定を受ける前からの相談や複雑な生活環境、家庭環境など、困難とされる相談までさまざまである。そのために地域の医療・介護・福祉など様々な関係機関との連携に努め、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。特に令和5年度は在宅医療を主な対象として考え、訪問していただける医療機関を周知できるように取り組みます。
- ・ 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に、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行き、介護予防についてフォーマルなサービス、インフォーマルなサービスなど情報提供し自立した生活をおくるための支援をおこないます。

## 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。
- ・ 昨年、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ることができました。今年は「事業所交流会」として、さらなる関係づくりを目的とし、今以上に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、ほぼ再開できたため、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。
- ・ 偶数月は「みまもりの輪」、奇数月は「わたぼうし」という広報紙を発行し、地域の高齢者に介護予防をはじめとする情報提供を行います。

## 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生かして認知症神戸モデルを地域への広報や、対象者の方へ説明・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認知症サポーター養成講座を実施していない地域に対して勉強会を開催します。
- ・ 認知症が疑われる住民からの相談については、専門医療機関の受診、高齢者安心登録事業の利用促進など、適切な支援をします。必要に応じてオレンジチームとも連携を図ります。

## 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。
- ・ 年3回、地域見守り連絡会を開催し、社協・民児協・センター3者で見守り対象者に関して共有する機会を作り、毎年、新規の見守り対象者の調査の際には、民生委員と地域支え合い推進員が同行して状況を確認します。
- ・ 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、地域関係者と顔が見える関係を築き、地域の意見や要望などの声が上がし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につとめ、連携を強化するため、「キタールさん手帳」を訪問の際に配布し、かかりつけ医とお薬手帳を持つよう啓発します。また高齢者に限定せず、アルコールの問題、引きこもりの問題など、医療支援の必要性が高まっていると考えられます。必要な支援を行うためにも、専門機関と連携、治療の開始と継続、なにより在宅での生活が継続できるように支援します。そのために医療、看護のネットワークを密にし、地域看護連絡会等、情報交換できる機会を活用します。

## 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・三木市に隣接しており、各地域の医療機関や介護保険サービス事業所との協力・連携が必要です。各医療機関や介護保険サービス事業所の閉鎖、再開、新規開設もあるため、地域の社会資源の情報収集に努めます。センターへの来所の際は、日頃から丁寧な窓口対応、顔が見える関係に努めます。センター主催の介護リフレッシュ教室や地域ケア会議、フレイル予防支援事業、認知症声掛け訓練等に参加を促します。

## 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

- ・ 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5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

運営管理者名： 松永 りか

令和5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

平日及び土曜日の8:30分から17:30の間センター職員による総合相談業務を行っている。休日は8:30から17:30の間センター職員を配置し緊急対応等に備える。また、夜間の対応に関しては、同一法人が運営する特別養護老人ホーム守衛室に電話が転送され、緊急マニュアルに基づき管理者へ連絡が入るシステムが確立されており24時間にわたる相談対応を実施する。

### 2. 職員の配置について

保健師・看護師計3名、主任介護支援専門員1名、社会福祉士2名、地域支えあい推進員1名、介護予防プランナー3名を配置。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する。

### 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る。毎朝朝礼時に相談内容やセンターとしての対応方法等を共有する。職種の専門性を活かし、早期に必要な支援につなげるために、ケース状況に合わせて複数(多職種)体制で訪問等を実施する。また、積極的に研修等に参加し職員のスキルアップを図る。

### 4. 権利擁護業務について

悪徳商法や詐欺等の消費者被害防止のために「みまもりの輪」やパンフレットを活用し、高齢者にわかりやすい方法で注意喚起する。成年後見制度についても地域のつどいの場などで随時広報し、必要時は関係機関と連携する。高齢者虐待に関しては、マニュアルに沿って対応し、関係機関との連携を図る。虐待ケースの早期発見につながるよう、民児協定例会等で民生委員から情報収集し、地域住民へ啓発する。

### 5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

各あんしんすこやかセンターと連携を図り、北神ケアマネジャー連絡会にて介護支援専門員へ勉強会を年2回開催する。介護支援専門員同士が顔の見える関係作りに努める。介護支援専門員が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を作る。必要時には同行訪問し介

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。また、圏域内においては、地域と連携し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介護支援専門員へ提供し高齢者が長く在宅で生活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

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付けるケアマネジメントを実施する。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を総合的かつ効果的に提供する。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・指導し、自立支援に繋がるプラン作成を支援する。

#### 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。

コロナ禍で休止していたふれあい喫茶等、地域におけるつどいの場が再開しはじめたが、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等からも情報が得られるように顔の見える関係づくりを続け、積極的に地域ケア会議を開催する。

協力事業者による高齢者見守り事業の協力事業者には広報や地域ケア会議等への参加を促し、地域でのつながり、関係作りを深め、高齢者世帯、独居の方が安心して日々生活出来る様に努める。

#### 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促進のため啓発を実施する。早期の段階で認知症高齢者を把握するためつどいの場を活用する。

神戸モデルを利用し認知症高齢者の早期発見や専門医での受診、相談に繋ぐ。

民生委員や自治会、老人会、ボランティア等との連携を深める。また、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む。

令和5年度は高齢者の方と関わりが多い民生委員やボランティアの方を対象に認知症サポーター養成講座を実施する。認知症声かけ訓練についても適宜実施する。

高齢者安心登録事業については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るために制度の利用を薦める。

#### 9. 民生委員等地域との連携について

引続き地域で行なわれているふれあい給食会、ふれあい喫茶、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、また区社会福祉協議会とも連携を密にし、地域の意見や要望などを収集しやすい環境を作る。民児協定例会にて情報共有するため、地域支え合い推進員だけではなく他の職種も交代で参加する。

#### 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の主催する研修に職員が毎回参加し、復講することでセンター内の情報共有や知識習得を図る。

入院連携シートや介護情報提供書等も活用し、医療機関と情報共有することで円滑な支援体制の構築に努める。

#### 1 1. その他関係機関との連携について

地域の催しを住民主体で実施できるよう促し、後方支援に努める。

介護保険サービス事業者のみならず、各関係機関とも連携を深め、共に協力できる関係を作る。地域資源の発掘・創生を行い、相談者に対して情報提供する。

#### 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、センター内での意識統一を図る。

## 令和5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

運営管理者名：石井 智美

令和5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。BCP(事業継続計画)を策定し、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推進を継続していきます。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。地域との関わりの希薄化、高齢者の孤立化、虐待、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、関係機関に積極的に働きかけ、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、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よう、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

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の同行訪問を始め、多職種と協働し、健康寿命の延伸に向けて地域住民の介護予防への理解を深めます。

#### 7. 地域支え合い活動推進事業について

感染予防対策を実施しながら、開催される地域のつどいの場やサロン、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つどいの場 MAP などの更新を行います。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つどいの場の立ち上げや、ICT などオンラインを活用し、つどいの場同士や地域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。認知症への理解の差を埋めるために、毎年実施している中学校だけでなく、地域住民や支援者向けの認知症サポーター養成講座も行き、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。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、孤立化など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。地域の高齢者見守りの充実に向けて民生委員、友愛訪問ボランティア、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、センターが仲介せずとも関係機関同士で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業務を行います。

## 令和5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

運営管理者名：櫻井 寛司

令和5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分の利便性の高い場所に事務所を構え、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つどいの場の会場として活用しています。

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、さらに昨年度から法人加配の社会福祉士を配置しており、安定した職員配置と職員の働き方改革を推進します。加配の職員を除けば4職種の平均勤続年数はほぼ12年となり、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します。

### 3. 総合相談支援業務について

相談者に寄り添い対応していきます。相談内容に応じてセンター内協議を行い、4職種専門性を活かして問題解決へ向けて取り組み、必要に応じて関係機関へ繋がります。相談者が納得できる相談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

昨年度より北神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い、チラシを作成し、FAXやラインワークスを活用して配布しています。今年度はさらに効果を評価し、個別の声かけも行います。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、昨年度の相談内容を見直し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などへ定期的に連絡し、時には訪問して、垣根の低い相談しやすいセンターを目指します。また、相談に来た介護支援専門員などに対しては支援者支援の立ち位置で支援し、相談者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交換できる場所「ケアマネカフェ」を開催します。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

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、フレイルの改善に向けて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

活動中の集い場に出向き現状を把握し、課題やニーズに対応し活動を後方支援していきます。また、地域住民に対し集い場の広報に努めます。

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。

#### 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、主治医へ報告・相談を細やかに行ない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。

#### 1 1. 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センター周知を行っていきます。

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。

「絆サポーター」の活動を、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”の活動の動向を把握していきます。

#### 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

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5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

運営管理者名： 原 史

令和5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 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。

#### 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。

虐待が発生した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。

センターから距離がある N 地区では継続して地域ケア会議を行い、高齢者が身近な場で相談できる体制づくりについて、サービス事業者や地域の支援者の方たちと話し合いを具体的に進めていきます。

昨年度初めて地域ケア会議を行った H 地区では、課題としてそれぞれの支援者や事業者が気になることを抱えながらも共有ができていないことが分かりました。地域の支援者が情報を共有できるネットワーク構築に向けて、地域ケア会議を継続していきます。

HY 地区では昨年度、地域ケア会議をきっかけとしてきずなサポーターや声掛け訓練の実施につながった地域があります。その地域の実践を他地域にも共有することで、HY 地区全域で、声掛け訓練の実施につながるよう地域ケア会議を継続して行います。

#### 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。

昨年度新たに 1 つの地域で防災訓練と共催で声掛け訓練を実施することができました。以前から行っている地域が 2 か所あり、そのうちの 1 か所は中止となって実施できませんでした。今年度は開催が決定しているため、合計 3 か所の地域で声掛け訓練を実施する予定となっています。いずれも防災訓練との共催を予定しており、幅広い世代に向けて認知症への理解を深めていきます。

#### 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。

各地区で地域ケア会議を開催し、地域の支援者間で課題を共有し解決にむけて一緒に取り組むことで、ネットワークの構築を行います。

民生委員や地域の協力を得ながら継続しているフレイル予防教室ですが、コロナ感染防止により一旦中止して以降、参加者が減少し、増えていません。広報の仕方や内容について再考、工夫し、参加者の増加につなげることで、フレイル予防の必要性を伝えていきます。

#### 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、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、クリニックの先生から地域行事やケアマネとの連携など、今後協力していきたいという声もいただいています。今後も直接配布することで連携をとれるようにしていきます。

#### 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5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

運営管理者名： 村田 香織

令和5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の引継ぎ、共有化することでスムーズな相談支援を行ないます。

### 2. 職員の配置について

センター4職種5名（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。また電話や来客対応等の充実のため保健師0.3名、社会福祉士0.4名を加配配置します。今年度から新人職員2名（保健師、社会福祉士）が着任したため、仕事内容のレクチャーやマンツーマンでの現場指導、毎日の振り返りなどを行ない、職員の質の維持に努めています。

### 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高齢者自身や家族、地域の支援者が相談しやすい環境を維持します。またセンターの入り口壁面に介護予防等のリーフレットを設置し誰でも気軽に情報収集できるようにしています。相談しやすい状況を維持する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センターの存在を認知してもらおうようにしていきます。相談時にはまずは相談者の主訴を受け止めつつ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うと共に消費者被害についてのクイズや寸劇を通じて理解を深めて頂きます。

集いの場に参加されている方だけでなく地域全体での消費者被害への関心を高めるのを目的に消費者被害自己チェックシートを作成し配布します。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誌等を用いて、成年後見制度などの認知度を高めていきます。

高齢者の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の啓発を行い、早期発見できるように意識を高めていきます。虐待の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。今年度はケアマネジャーだけでなく圏域内のサービス事業所にも声を掛けて1つの事例をいろいろな立場で検討することで連携の強化に努めます。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。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。また昨年度整理したフォーマル、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」として冊子の形で介護支援専門員に配布していきます。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

センター内ではセンター職員、予防プランナーが参加し月1回会議を開催しています。そこで介護予防・重度化防止に向けた自立支援の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ます。また巡回指導のあった内容は、その場で情報を共有化しケアプラン作成に生かしています。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

昨年度はコロナの影響が緩和され、再開できたつどい場が増えました。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、必要に応じて課題解決の場を設けるなど後方支援を継続していきます。平成29年の立ち上げから後方支援をしている自治会役員が中心となり定期的に開催している健康教室について、今年度は立ち上げ当初の自治会長が相談役になりました。該当地区の老人会会長を兼務していることから、老人会との顔の見える関係性づくりの構築に努めます。但しY地区に於いては再開を待たずに終了を余儀なくされたつどい場や、後任の担い手がおらず終了したつどい場もあり、数が減少しています。昨年度より始めた支援者のフレイル予防を通して見守り対象者に広くフレイル予防の大切さを伝えていく活動について、今年度も継続していきます。

#### 8. 認知症に関する取り組みについて

昨年度は圏域のケアマネジャーより相談があり安心登録を行なった方や介護保険等のサービス

につながらないが認知症の診断に向けての支援が必要でオレンジチームにつないだ方など相談内容に応じて連携しました。認知症のため地域住民からも相談のあったケースを地域ケア会議・個別版として関係者が連携して対応しました。今年度も認知症の方の状況に合わせながら、様々な制度を利用して認知症の方を支える仕組みづくりを行なっていきます。

#### 9. 民生委員等地域との連携について

民生委員とは年に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性が構築できています。民生委員と友愛ボランティアとの連携ができていなかったO地区において、民生委員一斉改選を機に交流会を開催し、連携の必要性を伝えることができました。今年度も継続した連携ができるよう、後方支援をしていきます。昨年度は友愛ボランティアグループとの交流会を企画していましたが、未開催の地区もありました。今年度は全ての地区で開催することで、より具体的な情報交換、課題抽出を図ります。これまで介入できていなかったY地区老人会について、今年度から民生委員会長が会長を兼務することになり、公園でラジオ体操を始める企画がされています。助成金の案内や広報など、後方支援をしていきます。

#### 10. 医療機関との連携について

昨年度は高齢者の見守りについて地域ケア会議を開催、歯科医師や病院看護師にも参加してもらい現状の情報共有や意見交換を行うことができました。今年度も地域ケア会議等で医療機関の専門的な意見をいただくことで地域を支えるシステムづくりにつなげて行きます。また医療介護サポートセンターにも協力も要請し、ACPについて地域住民や支援者と考える機会をつくり、より本人の意思に添った適切な対応ができるように連携を図っていきます。

#### 11. その他関係機関との連携について

昨年度は高齢者の多様化した課題を解決する上で連携が必要な金融機関や配達業者、新聞販売店に地域ケア会議に参加してもらい情報交換を行う事ができました。今年度は商業施設などの関係機関に認知症サポーター養成講座を開催し、認知症への理解を深め協力体制を構築していきます。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

今年度は保健師1名、社会福祉士1名が新しく着任したので、教育プログラムに沿っ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を行なえるようにしていきます。

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5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

運営管理者名：井下 訓見

令和5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、引き続き感染対策を行いながら、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ができるようにする。
- ・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に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、福祉の助言の実施や情報共有を進める。また、ハザードマップの作製や要援護者支援の情報を元にセンターの役割や他機関との連絡体制を整える。

### 2. 職員の配置について

- ・健康管理センターでの検診業務、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う。又、役割分担を明確にし、継続的な支援を行う。さらに、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(I地区)で、早期に気軽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を行い、4職種で共有しながら考えていく。

### 4. 権利擁護業務について

- ・消費者被害においては、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に対する広報又は、集い場での広報啓発機会を持ち、広く高齢者へ周知できるようにしていく。
- ・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



る関係機関と連携をはかりながら対応していく。

- ・成年後見制度においては、介護支援専門員や家族からの相談が多く、各専門機関や団体、精神科病院を含めた関係機関との連携を図っていく。
- ・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。エリア内居宅介護支援事業所との勉強会等を継続する。また、年1回程度はエリア内のサービス事業所や民生委員、友愛訪問等を含め、共に地域の課題を共有できるようにエリア交流会を開催し、ネットワークを強化する。
- ・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、令和4年度に開催されていない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。
- ・エリア内や委託先のケアマネジャー交流会を開催し、お互いの失敗から学んだ事を共有しスキルアップが図れるようにする。

#### 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。
- ・地域住民へポストコロナ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継続して進めていく。
- ・見守り対象者や地域住民に、センターが高齢者の総合相談窓口であることを周知し、相談しやすい環境を整える。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う。
- ・現在、活動しているつどい場が感じている課題等を共有し、滞りなく活動できるように後方支援を行う。つどい場が少ない地域へ立ち上げの後方支援も行う。

#### 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、実施できるよう継続して後方支援を行う。
- ・介護者家族が話し合える機会や講師による勉強会等を行い、精神的負担の軽減や気分転換ができる介護リフレッシュ教室を実施する。
- ・認知症の情報が少ない地域の地域福祉センターや集会所に出向き、民生委員を含めた認知症の情報共有の場をもつ。

#### 9. 民生委員等地域との連携について

- ・ 民生委員児童委員の交代により、新しい民生委員がセンターに相談しやすい関係をつくり、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。
- ・ 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、フレイルや8050問題など、関係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5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

運営管理者名：森永 宏子

令和5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、共通の認識を持って事業を推進します。
- ・営業日、営業時間は月曜日から土曜日（祝日を含む）8時45分から17時30分までとする。時間外や日曜日、年末年始（12月29日から1月3日）の相談は転送電話で24時間相談受付、就業時間外の虐待に関する相談は緊急連絡網にて職員間で共有相談し、緊急と判断した場合は、関係機関と連携し、速やかに対応します。
- ・感染症拡大防止対策として引き続き全職員が出勤時の検温、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。
- ・圏域内で行われている防災訓練に参加し、定期的にハザードマップを確認します。普段から民生児童委員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、保健師1名、主任ケアマネジャー1名、社会福祉士2名、地域支えあい推進員1名を配置し、チームアプローチで関係機関やサービスにつなぎ、問題解決への支援を行います。

## 3. 総合相談支援業務について

- ・誰もが暮らしやすい地域を目指し、あんしんすこやかセンターが高齢者の総合相談窓口であることを周知していただけるよう、掲示板への掲示や広報活動等を積極的に行います。
- ・相談者が抱えている悩み・葛藤・困りごと・不安などを少しでも解消していただけるようにその方にあった対応（訪問・来所など）で希望に沿いながら支援を行います。
- ・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。
- ・介護者が自身の思いを吐露できる場として、年6回の介護リフレッシュ教室を開催します。茶話会や勉強会など、気分転換や心身に抱えている負担を少しでも軽減していただけるように寄り添います。

## 4. 権利擁護業務について

- ・判断能力が不十分な状態になり、その人らしく日常生活を送ることが難しい方を地域住民やサービス事業所、ケアマネジャー等を通じて早期発見するよう努め、関係機関へつなぎます。

- ・高齢者虐待発生時（疑いを含む）は速やかに対応し、解決に向けて関係機関と連携し、高齢者の生命や身体、財産を保護し、安心・安全な生活を再構築するための介入を行います。高齢者本人とともに養護者に対する支援も行う必要があることが法律上規定されていることを認識し、そのことを地域住民にも広く理解してもらえるよう努めます。
- ・年金受給日に金融機関 ATM 前で、消費者被害防止啓発のための広報を行います。

#### 5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

- ・圏域内の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。地域住民や介護支援専門員、関係機関など多様な方からの相談に対して、センター内で速やかに情報共有、適切な対応を行い、切れ目のない支援を実施していきます。特に今年は、コロナの収束に伴い、民生委員と圏域内の介護支援専門員の連携を進めるため交流の場を企画開催します。
- ・介護支援専門員からの困難事例等の相談には、傾聴するとともに状況に応じてモニタリングやサービス担当者会議に同席し状況を確認し、解決に向けて適切な支援を行っていきます。

#### 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、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。
- ・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、健康寿命を延ばすために、地域の医療機関や住民と一緒に介護予防に取り組めるようにします。
- ・コロナ禍より3年が経過しインフォーマルサービスの再開などの兆しが見えています。圏域で初めてのオレンジカフェが始動し、より地域で支えることへの窓口を増やすことに力を入れます。同時に介護予防についての広報活動をパンフレットを用いて民生委員、商業施設などと協力して行っていきます。

#### 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努めます。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行います。
- ・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。
- ・「オレンジカフェあい」の立ち上げ支援として、ボランティアへの認知症勉強会や広報を行っ

ていきます。

- ・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として、地域の意向や住民の希望に沿って、「オレンジ110番」を（認知症の方に声かけた後の一時的な避難場所）立ち上げます。今年度は協力事業所への継続的な参加のアプローチと地域住民への広報を積極的に行っています。

#### 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努めます。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、民生委員からケアマネジャーに対する依頼や介護保険のことを知りたいというニーズに対して、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行います。

#### 10. 医療機関との連携について

- ・地域住民の生活を支えるため、医療介護サポートセンターと連携し、在宅での医療と介護の連携強化を意識し、適切で専門性の高い機関との協力・連携を図ります。
- ・対象者が医療情報を適切に自己管理でき、支援者側も必要な医療機関・薬局へ素早く正確にアクセスできるよう、「キタールさん手帳」活用や情報整理のアドバイスを継続して行います。
- ・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、主治医や機関の地域連携室・患者支援センター相談員と適切な情報共有に努め、よりよい業務の遂行に努めます。
- ・地域ケア会議や介護リフレッシュ教室などへ医師・医療専門職の参加や意見を求め、情報共有を進めます。

#### 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多様な参加者が増えるよう広報を行います。

#### 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

- ・高齢者に提供されるサービスが、特定の種類または特定のサービス事業者に理由なく偏ることのないよう、公正・中立性を確保するため、サービス利用希望者に対して複数の事業所から選択できるよう提案し、インフォーマルサービス等の情報提供を行います。

注・独自の取り組み等、具体的に記載してください。

- ・前年度の自己評価、今年度の地域活動計画も考慮して作成してください。
- ・令和5年度、特に力を入れて取り組む部分に下線を引いてください。
- ・公開資料ですので、詳細な地域名や地域の統計情報等は記載しないでください。  
地域名の記載が必要な場合はアルファベット表記（A地区、B地区）にしてください。

# 令和5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

運営管理者名： 明田 圭介

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についてのマニュアルを確認し、同時に取扱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5回介護リフレッシュ教室を開催する。開催場所や曜日を変えて、より参加者が定着して参加しやすい内容や日時で試みる。登録制にして、確実にセンターから広報できるようにする。

### 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。支援者間でカンファレンスを開催、課題整理や役割分担など、的確にできるようにする。

#### 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。年金日に時間を決めて、金融機関で消費者被害の予防の啓発を行う。

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。フォーマルサービスとインフォーマルサービスが集い、お互いの役割を知り、顔の見える関係性を構築できる機会を開催する。

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を全職員に徹底し、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。

③既存の集い場への継続的な支援

フレイル予防教室や体操の機会の継続の後方支援を継続して行い、住民主体の活動になるように、意欲を引き出しながら、支援をしていく。

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

北区社協と協力し、認知症サポーター養成講座と声かけ訓練を行う。今年度は、近隣の接骨院で認知症サポーター養成講座のみ開催し、オレンジカフェとの協力のもと実施する。来年度の開催に向けて、小中学校に挨拶に行き、広報、打診をする。

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



「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。挨拶周り、アンケートを実施し、より近隣店舗等の協力を得られる  
ように働きかけ、相談してもらえつながりを持つようにする。

### 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。地域の集い場等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。

## 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、顔の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5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

運営管理者名：中野 秀彦

令和5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4回の法人内あんしんすこやかセンター会議を実施し業務の平準化をおこなう。

職員が積極的に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。引き続き感染対策を講じ利用者が安心して相談できる環境、職員が安心して働くことができる環境を整え、また、相談者、家族、利用者等からのハラスメントに対しても毅然とした対応を図る。

災害時において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、休日等も転送電話にて対応する。

毎月第一土曜日（5月、1月は第二）は9時～12時15分まで相談窓口を開設する。

### 2. 職員の配置について

常時4職種を配置。常勤5名、非常勤1名、プランナー2名で特に社会福祉士は近年増加傾向にある成年後見制度や権利擁護等に力を入れ迅速に対応できるよう心掛けている。精神保健福祉士資格を持つ社会福祉士もおり、経験豊富な職員から若手までとチーム全体の良いバランスを保ち業務に取り組む。

### 3. 総合相談支援業務について

圏域内住民、関係機関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課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、日ごろから地域支援者含め関係機関との情報の共有を行う。特に民生委員や友愛訪問ボランティア等地域に密着して活動を行う支援者との情報共有会においては見守り対象者で気になる方の共有を行うことで早期発見、対応できる体制作りを行う。

しあわせの村あんしんすこやかセンター通信（年3回）、その他適宜センター広報用カード（ここ電カード）、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を行い地域の高齢者の相談窓口としてのセンター広報、周知を幅広く行う。

### 4. 権利擁護業務について

#### ・消費者被害

消費者被害が発生した際には迅速に情報収集し「消費者被害情報」を作成し圏域内関係機関に発信を行う。また、被害者の続発を防ぐために地域住民に向けて適宜つどいの場や各地域団体に向けて広報物の配布と声掛けを幅広く行い消費者被害予防の啓発に努める。

#### ・高齢者虐待

高齢者虐待を未然に防ぐことを目指し、相談支援の中でリスクがあると思われる方への予防的アプローチをセンター職員で一丸となって継続して行う。また、随時広報物を作成し関係機関、地域住民へ高齢者虐待について情報発信するとともにセンターの高齢者虐待における相談窓口としての役割を周知できるようセンター広報も続けて行う。

#### ・成年後見

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、必要時にはご本人はもとより担当ケアマネジャーへの支援も行う。

上記を踏まえ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とともにセンターの役割についても周知を図る。

### 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、事業所を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。適切な予防ケアマネジメントの支援、周知を行う。

圏域内居宅・事業者、委託先居宅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への支援を行う。

### 6. 介護予防ケアマネジメント業務について

利用者本人の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指し、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ながら適切な介護予防サービス利用の支援を行う。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、地域支援者等と目標を共有し適切に評価する。

個別の支援から見える課題を地域の現状に照らし地域ケア会議につなげていく。

### 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、自治会役員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支え合い活動ができるコミュニティづくりを支援する。地域住民が主催する行事へ積極的に参加しセンター広報活動を行い幅広い世代へ周知を図る。

### 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保護者、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。子どもから大人まで幅広い世代へ、認知症への正しい理解の啓発、推進に継続して取り組む。また、つどいの場等での認知症地域支え合い推進事業の活用に至る後方支援、神戸モデルや安心登録事業、認知症初期集中支援事業等の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

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、要介護状態の高齢者等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の維持、向上を図る。

地域支援者の高齢化も顕著で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」を進めていけるよう多職種と連携して切れ目のない医療と介護の体制構築を目指す。また近隣のクリニックや歯科医院、薬局とも連携をとり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。

「ここ電カード」を活用し、支援の必要な方が早期に相談窓口へつながるよう連携を図る。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、自治会、防災福祉コミュニティ等の地域支援者、警察、消防等の行政機関、商業施設、金融機関等の地域機関、社会福祉協議会、障害者支援センター、こうべオレンジチーム等の専門機関と連携し、迅速に対応する。日頃から地域情報の共有を行い、問題解決できる体制の構築を目指す。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、個別地域ケア会議や多職種連携カンファレンスを開催し積極的に取り組む。また 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な業務を遂行する。また法令を遵守し根拠を持った丁寧な制度説明を行う。

地域活動計画に掲げた目標を掲示し、各自が適宜目に留め、個人でなくセンターとして目標に沿った業務を行えているか振り返る機会を設ける。