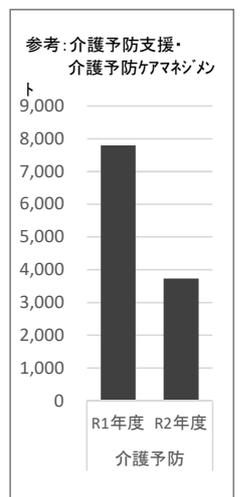
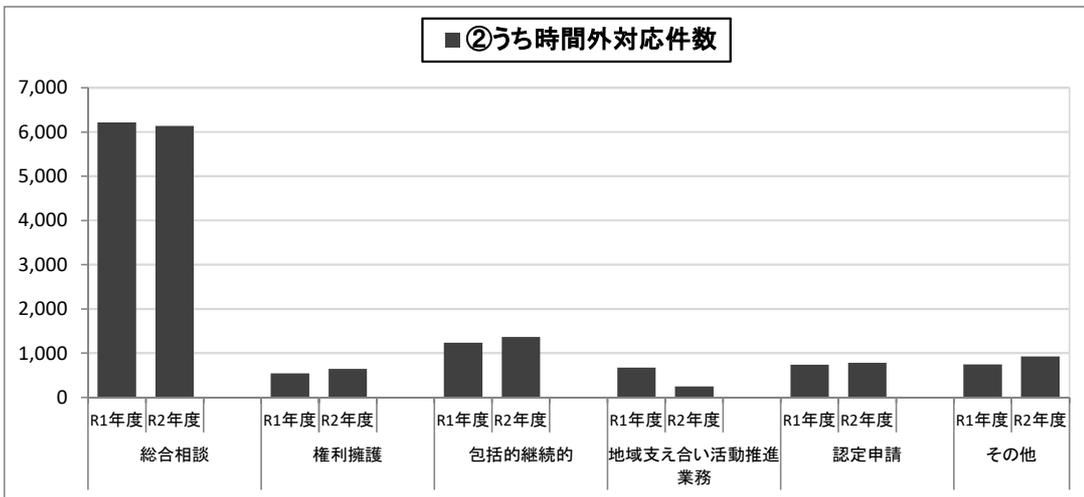
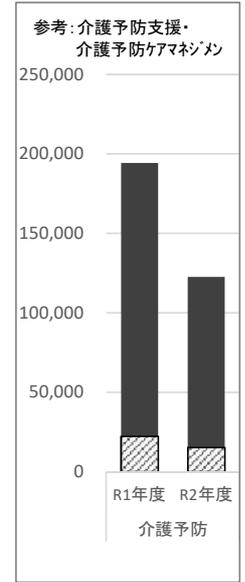
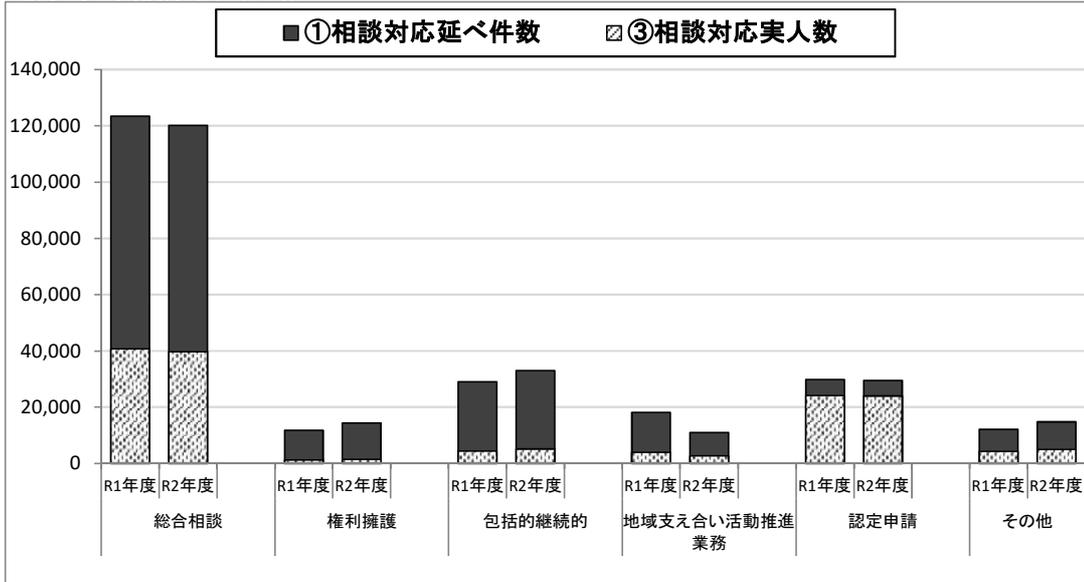


資料 1

令和2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2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	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	43,796	6,276	14,258	8,456	1,749	107	83,389	1,598	154	6,910	280	13,255	9,656	4,441	5,020	8,674	208,019
うち時間外対応	2,366	219	664	434	55	2	2,787	65	2	331	14	400	562	104	126	577	8,708
来所	11,084	1,094	2,480	866	671	231	4,160	220	10	503	19	1,613	872	795	8,363	1,274	34,255
うち時間外対応	768	93	210	46	34	11	147	7	2	28	0	50	76	14	319	102	1,907
訪問	9,885	754	3,953	8,055	1,096	698	30,118	598	35	1,691	80	2,010	3,158	3,553	14,489	2,384	82,557
うち時間外対応	467	24	165	308	31	23	638	14	0	93	3	56	107	45	306	76	2,356
その他	1,487	326	1,430	1,150	212	24	4,940	230	22	1,977	65	1,238	1,191	2,257	1,609	2,452	20,610
うち時間外対応	91	18	62	36	9	2	161	6	0	79	2	49	67	86	38	170	876
①相談対応延べ件数	66,252	8,450	22,121	18,527	3,728	1,060	122,607	2,646	221	11,081	444	18,116	14,877	11,046	29,481	14,784	345,441
前年度比	-6%	5%	15%	-11%	-3%	-6%	-37%	32%	8%	20%	9%	10%	18%	-39%	-1%	22%	-17%
1圏域あたり(件)	849	108	284	238	48	14	1,572	34	3	142	6	232	191	142	378	190	4,429
②うち時間外対応件数	3,692	354	1,101	824	129	38	3,733	92	4	531	19	555	812	249	789	925	13,847
前年度比	-1%	15%	20%	-15%	-43%	-24%	-52%	64%	-33%	13%	19%	-16%	41%	-63%	7%	24%	-23%
1圏域あたり(件)	47	5	14	11	2	0	48	1	0	7	0	7	10	3	10	12	178
③相談対応実人数	23,934	2,679	4,743	5,765	1,694	856	15,276	444	36	737	222	4,086	1,081	2,639	24,029	4,933	-
前年度比	-1%	7%	1%	-13%	-5%	-6%	-32%	14%	0%	13%	4%	22%	3%	-34%	-1%	14%	-
1圏域あたり(人)	307	34	61	74	22	11	196	6	0	9	3	52	14	34	308	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	42	23	26	7	8	106
実人数	42	23	25	7	8	105

3. 広報啓発・緊急対応

実施内容		令和2年度	前年度比	1圏域あたり
広報・啓発	対象人数	238,365 件	0.9%	3,056.0 件
緊急対応件数(事故対応等)	件数	150 件	-8.0%	1.9 件

4. 介護予防ケアマネジメント

	モニタリング	前年度比	サービス担当者会議	前年度比
回数	225,607	9.9%	25,264	-8.1%

5. 地域支え合い活動推進事業・会議等

実施内容		令和2年度	前年度比	1圏域あたり
地域ケア会議	開催数	145 件	-40.6%	1.9 件
	参加人数	2,235 人	-53.5%	28.7 人
	(内訳)協議体開催数	59 件	-47.3%	0.8 件
地域ケア会議打ち合わせ	開催数	199 件	-41.6%	2.6 件
	参加人数	709 人	-42.3%	9.1 人
自センター主催の会議等	開催数	363 件	-44.0%	4.7 件
	参加人数	3,383 人	-61.8%	43.4 人
小地域支え合い連絡会	開催数	459 件	-30.0%	5.9 件
	参加人数	4,972 人	-29.4%	63.7 人
行政等主催の会議等	開催数	2,558 件	-34.3%	32.8 件
	参加職員数	3,267 人	-37.0%	41.9 人
地域主催の会議等	開催数	2,234 件	-65.9%	28.6 件
	参加職員数	3,099 人	-67.2%	39.7 人
ケアマネ等研修会	開催数	120 件	-61.4%	1.5 件
	参加人数	858 人	-74.0%	11.0 人
介護リフレッシュ教室	開催数	293 件	-24.9%	3.8 件
	参加人数	1,960 人	-47.3%	25.1 人
運営推進会議	開催数	316 件	-74.4%	4.1 件
	参加職員数	343 人	-74.6%	4.4 人
研修	回数	1,191 件	-44.3%	15.3 件
	受講職員数	1,806 人	-46.9%	23.2 人
住民主体活動の後方支援	参加回数	608 件	-60.1%	7.8 件
	参加職員数	932 人	-60.6%	11.9 人
他機関との連絡調整	件数	77,813 件	14.1%	997.6 件

# 月別実績報告書 その1

(令和2年度 年間)

センター番号:	
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	43,796	6,276	14,258	8,456	1,749	107	83,389	1,598	154	6,910	280	13,255	9,656	4,441	5,020	8,674	208,019
うち時間外対応	2,366	219	664	434	55	2	2,787	65	2	331	14	400	562	104	126	577	8,708
来所	11,084	1,094	2,480	866	671	231	4,160	220	10	503	19	1,613	872	795	8,363	1,274	34,255
うち時間外対応	768	93	210	46	34	11	147	7	2	28	0	50	76	14	319	102	1,907
訪問	9,885	754	3,953	8,055	1,096	698	30,118	598	35	1,691	80	2,010	3,158	3,553	14,489	2,384	82,557
うち時間外対応	467	24	165	308	31	23	638	14	0	93	3	56	107	45	306	76	2,356
その他	1,487	326	1,430	1,150	212	24	4,940	230	22	1,977	65	1,238	1,191	2,257	1,609	2,452	20,610
うち時間外対応	91	18	62	36	9	2	161	6	0	79	2	49	67	86	38	170	876
合計	66,252	8,450	22,121	18,527	3,728	1,060	122,607	2,646	221	11,081	444	18,116	14,877	11,046	29,481	14,784	345,441
うち時間外対応	3,692	354	1,101	824	129	38	3,733	92	4	531	19	555	812	249	789	925	13,847
実人数	38,247	4,541	9,401	11,283	2,472	926	63,323	925	57	2,586	246	8,674	3,682	7,986	25,612	8,974	188,935
うち新規人数	23,934	2,679	4,743	5,765	1,694	856	15,276	444	36	737	222	4,086	1,081	2,639	24,029	4,933	93,154

## 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	42	23	26	7	8	106
実人数	42	23	25	7	8	105

## 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	35,282	対象人数	238,365
	(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	17,342	対象人数
緊急対応件数(事故対応等)	件数	150		

## 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 新規数
	従来型	6,330	144	6,186	1,864	30
簡易型	3,959	92	3,867	785	16	
セルフ型	0	0	0			
予防給付	介護予防支援	15,410	231	15,179	4,840	77
モニタリング	回数	225,607	サービス担当者会議		回数	25,264

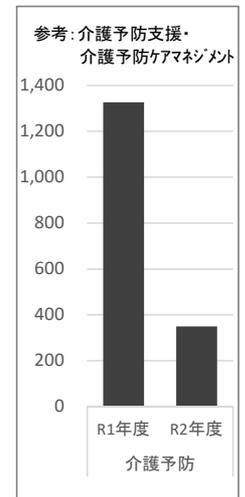
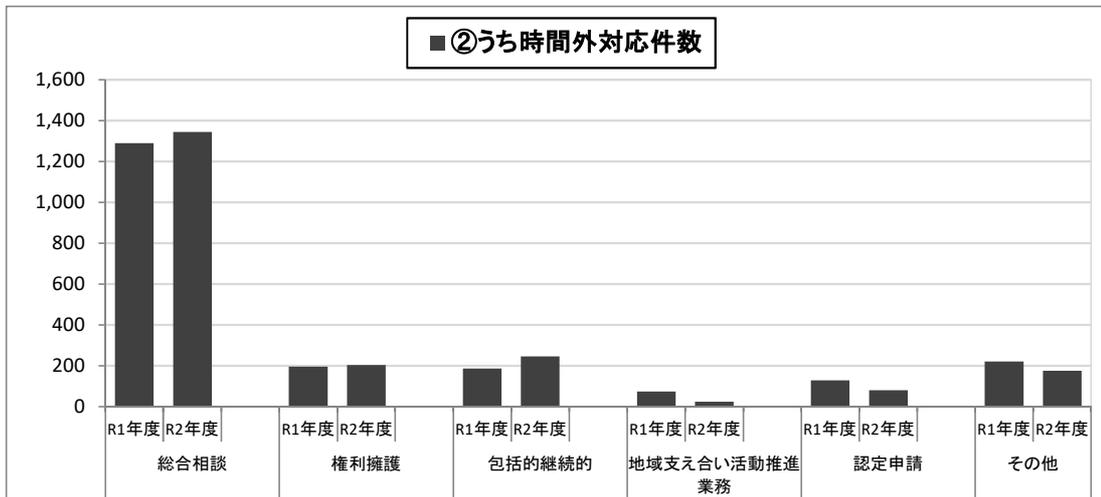
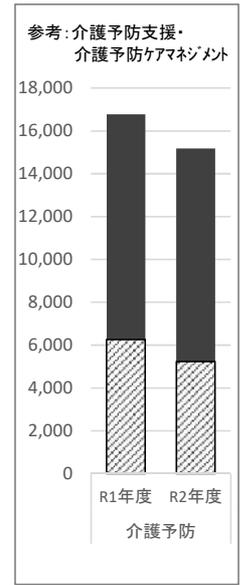
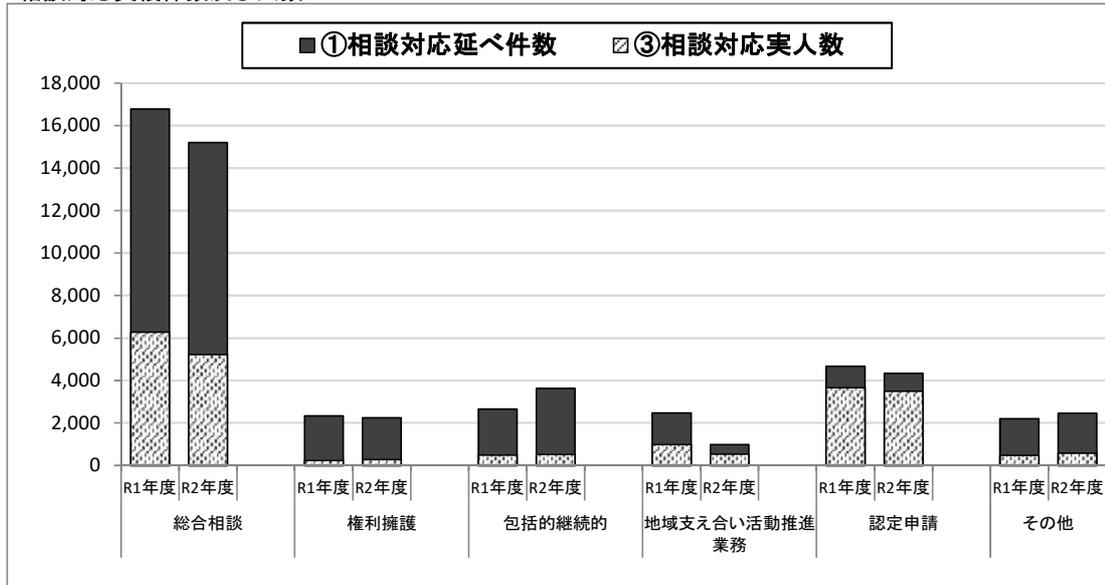
セルは合計数ではなく、当該年度の3月の数値が入っています。

## 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	145	参加人数	2,235
(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	709
自センター主催の会議等	会議数	363	参加人数	3,383
小地域支え合い連絡会	開催数	459	参加人数	4,972
行政等主催の会議等	会議数	2,558	参加職員数	3,267
地域主催の会議等	会議数	2,234	参加職員数	3,099
ケアマネ等研修会	開催数	120	参加人数	858
介護リフレッシュ教室	開催数	293	参加人数	1,960
運営推進会議	開催数	316	参加職員数	343
研修	回数	1,191	受講職員数	1,806
住民主体活動の後方支援	参加回数	608	参加職員数	932
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	77,813		
(内数)ケース検討会	開催数	1,990		

# 令和2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	4,872	465	2,209	924	241	10	3,788	147	14	1,178	56	973	1,405	241	728	1,768	19,019
うち時間外対応	452	39	180	91	22	1	233	13	0	118	1	49	116	13	29	150	1,507
来所	1,692	138	290	135	123	21	347	30	0	92	4	144	142	41	1,347	124	4,670
うち時間外対応	186	21	40	7	11	1	34	4	0	4	0	7	17	0	32	23	387
訪問	1,308	65	383	1,376	181	91	2,226	64	0	292	24	243	347	579	1,917	369	9,465
うち時間外対応	89	2	40	97	11	1	76	6	0	36	1	6	30	4	17	1	417
その他	188	26	351	66	33	5	217	53	4	267	23	135	240	123	344	194	2,269
うち時間外対応	26	1	20	3	4	0	7	2	0	19	0	4	17	7	4	2	116
①相談対応延べ件数	8,060	694	3,233	2,501	578	127	6,578	294	18	1,829	107	1,495	2,134	984	4,336	2,455	35,423
前年度比	-10%	-20%	39%	-30%	-40%	-20%	-70%	0%	-22%	-5%	27%	11%	61%	-60%	-7%	11%	-33%
1圏域あたり(件)	806	69	323	250	58	13	658	29	2	183	11	150	213	98	434	246	3,542
②うち時間外対応件数	753	63	280	198	48	3	350	25	0	177	2	66	180	24	82	176	2,427
前年度比	2%	2%	58%	5%	-60%	-57%	-74%	79%	-	-1%	-50%	22%	36%	-68%	-37%	-21%	-29%
1圏域あたり(人)	75	6	28	20	5	0	35	3	0	18	0	7	18	2	8	18	243
③相談対応実人数	3,067	258	466	1,087	254	94	1,502	57	3	175	49	405	111	534	3,503	583	-
前年度比	-4%	-10%	-14%	-39%	-29%	-20%	-46%	-25%	-25%	42%	32%	4%	10%	-45%	-4%	25%	-
1圏域あたり(人)	307	26	47	109	25	9	150	6	0	18	5	41	11	53	350	58	-

※「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  
 ※R1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	3	0	5	2	1	11
実人数	3	0	4	2	1	10

3. 広報啓発・緊急対応

実施内容		令和2年度	前年度比	1圏域あたり
広報・啓発	対象人数	27,393 件	-26.9%	2,739.3 件
緊急対応件数(事故対応等)	件数	36 件	24.1%	3.6 件

4. 介護予防ケアマネジメント

	モニタリング	前年度比	サービス担当者会議	前年度比
回数	26,264	6.0%	3,089	-14.6%

5. 地域支え合い活動推進事業・会議等

実施内容		令和2年度	前年度比	1圏域あたり
地域ケア会議	開催数	20 件	-28.6%	2.0 件
	参加人数	256 人	-54.3%	25.6 人
	(内訳)協議体開催数	11 件	-26.7%	1.1 件
地域ケア会議打ち合わせ	開催数	22 件	-40.5%	2.2 件
	参加人数	219 人	-30.9%	21.9 人
自センター主催の会議等	開催数	38 件	-69.6%	3.8 件
	参加人数	348 人	-83.3%	34.8 人
小地域支え合い連絡会	開催数	53 件	3.9%	5.3 件
	参加人数	651 人	2.5%	65.1 人
行政等主催の会議等	開催数	213 件	-42.1%	21.3 件
	参加職員数	315 人	-38.5%	31.5 人
地域主催の会議等	開催数	339 件	-67.0%	33.9 件
	参加職員数	517 人	-64.2%	51.7 人
ケアマネ等研修会	開催数	9 件	-84.2%	0.9 件
	参加人数	69 人	-91.5%	6.9 人
介護リフレッシュ教室	開催数	36 件	-30.8%	3.6 件
	参加人数	236 人	-53.8%	23.6 人
運営推進会議	開催数	35 件	-79.4%	3.5 件
	参加職員数	38 人	-78.8%	3.8 人
研修	回数	164 件	-38.8%	16.4 件
	受講職員数	292 人	-37.1%	29.2 人
住民主体活動の後方支援	参加回数	47 件	-	4.7 件
	参加職員数	82 人	-	8.2 人
他機関との連絡調整	件数	11,760 件	48.4%	1176.0 件

# 月別実績報告書 その1

(令和2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	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	4,872	465	2,209	924	241	10	3,788	147	14	1,178	56	973	1,405	241	728	1,768	19,019
うち時間外対応	452	39	180	91	22	1	233	13	0	118	1	49	116	13	29	150	1,507
来所	1,692	138	290	135	123	21	347	30	0	92	4	144	142	41	1,347	124	4,670
うち時間外対応	186	21	40	7	11	1	34	4	0	4	0	7	17	0	32	23	387
訪問	1,308	65	383	1,376	181	91	2,226	64	0	292	24	243	347	579	1,917	369	9,465
うち時間外対応	89	2	40	97	11	1	76	6	0	36	1	6	30	4	17	1	417
その他	188	26	351	66	33	5	217	53	4	267	23	135	240	123	344	194	2,269
うち時間外対応	26	1	20	3	4	0	7	2	0	19	0	4	17	7	4	2	116
合計	8,060	694	3,233	2,501	578	127	6,578	294	18	1,829	107	1,495	2,134	984	4,336	2,455	35,423
うち時間外対応	753	63	280	198	48	3	350	25	0	177	2	66	180	24	82	176	2,427
実人数	4,779	393	936	1,647	373	110	3,429	127	6	491	56	702	470	917	3,684	1,154	19,274
うち新規人数	3,067	258	466	1,087	254	94	1,502	57	3	175	49	405	111	534	3,503	583	12,148

## 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	3	0	5	2	1	11
実人数	3	0	4	2	1	10

## 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	3,295	対象人数	27,393
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	1,261	対象人数	13,798
緊急対応件数(事故対応等)	件数	36		

## 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 新規数
	従来型	831	35	796	287	7
簡易型	518	14	504	110	6	
セルフ型	0	0	0			
予防給付	介護予防支援	1,928	43	1,885	637	8
モニタリング	回数	26,264	サービス担当者会議		回数	3,089

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	20	参加人数	256
(内数)協議体機能を有するもの	開催数	11		
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	22	参加人数	219
自センター主催の会議等	会議数	38	参加人数	348
小地域支え合い連絡会	開催数	53	参加人数	651
行政等主催の会議等	会議数	213	参加職員数	315
地域主催の会議等	会議数	339	参加職員数	517
ケアマネ等研修会	開催数	9	参加人数	69
介護リフレッシュ教室	開催数	36	参加人数	236
運営推進会議	開催数	35	参加職員数	38
研修	回数	164	受講職員数	292
住民主体活動の後方支援	参加回数	47	参加職員数	82
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	11,760		
(内数)ケース検討会	開催数	204		

# 月別実績報告書 その1

(2020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	331	24	35	1	10	1	267	0	0	26	7	106	99	29	144	1	1,081
うち時間外対応	21	4	7	0	0	0	18	0	0	2	1	8	7	1	3	0	72
来所	33	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0	6	2	0	38	0	84
うち時間外対応	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3
訪問	98	3	6	6	7	4	100	1	0	2	2	9	21	3	116	0	378
うち時間外対応	3	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	5	0	13
その他	6	0	5	1	1	1	12	0	0	9	0	0	28	33	12	0	108
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	5	0	0	14
合計	468	27	47	8	20	6	381	1	0	37	9	121	150	65	310	1	1,651
うち時間外対応	25	4	7	2	0	0	21	0	0	2	1	8	17	6	9	0	102
実人数	231	7	19	4	10	5	125	1	0	15	2	43	27	55	159	1	704
うち新規人数	227	6	11	4	10	5	106	1	0	5	2	34	8	29	154	1	603

## 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	50	対象人数	605
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	50	対象人数	605
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	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 新規数
	従来型	36	1	35	2	0
簡易型	45	5	40	8	1	
セルフ型	0	0	0			
予防給付	介護予防支援	161	6	155	34	0
モニタリング	回数	1,747	サービス担当者会議		回数	229

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	27
(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	2
自センター主催の会議等	会議数	3	参加人数	125
小地域支え合い連絡会	開催数	8	参加人数	85
行政等主催の会議等	会議数	12	参加職員数	13
地域主催の会議等	会議数	50	参加職員数	53
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	4	参加人数	32
運営推進会議	開催数	4	参加職員数	4
研修	回数	6	受講職員数	6
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	234		
(内数)ケース検討会	開催数	12		

# 月別実績報告書 その1

(2020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	477	47	90	57	54	3	500	15	0	97	8	67	90	37	91	2	1,635
うち時間外対応	58	3	7	6	2	0	99	0	0	4	0	0	2	1	2	0	184
来所	193	15	33	5	17	6	81	3	0	18	0	22	24	1	175	0	593
うち時間外対応	22	4	5	0	1	0	9	0	0	0	0	0	1	0	6	0	48
訪問	329	21	46	232	38	11	436	15	0	53	6	26	53	82	301	46	1,695
うち時間外対応	28	0	0	14	1	0	22	0	0	1	0	0	4	1	2	0	73
その他	17	1	2	0	2	0	50	4	0	4	0	4	5	12	36	0	137
うち時間外対応	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合計	1,016	84	171	294	111	20	1,067	37	0	172	14	119	172	132	603	48	4,060
うち時間外対応	109	7	12	20	4	0	130	0	0	5	0	0	7	2	10	0	306
実人数	729	55	119	247	65	14	639	17	0	61	4	65	59	130	523	48	2,775
うち新規人数	588	41	78	156	51	13	420	7	0	20	2	36	22	82	490	18	2,024

## 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	52	対象人数	838
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	45	対象人数	722
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 新規数
	従来型	78	5	73	16	0
簡易型	88	1	87	11	0	
セルフ型	0	0	0			
予防給付	介護予防支援	240	5	235	59	0
モニタリング	回数	3,931	サービス担当者会議		回数	504

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	30
(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	5	参加人数	15
自センター主催の会議等	会議数	1	参加人数	10
小地域支え合い連絡会	開催数	3	参加人数	53
行政等主催の会議等	会議数	44	参加職員数	81
地域主催の会議等	会議数	55	参加職員数	100
ケアマネ等研修会	開催数	1	参加人数	2
介護リフレッシュ教室	開催数	3	参加人数	9
運営推進会議	開催数	15	参加職員数	15
研修	回数	48	受講職員数	104
住民主体活動の後方支援	参加回数	1	参加職員数	5
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	737		
(内数)ケース検討会	開催数	13		

# 月別実績報告書 その1

(2020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	126	122	94	2	13	0	109	2	0	32	5	84	108	39	114	85	935
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	5
来所	41	17	20	0	2	0	9	0	0	0	0	5	2	13	36	15	160
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	33	8	19	129	14	2	50	0	0	9	2	21	31	17	72	54	461
うち時間外対応	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
その他	12	10	14	5	3	0	8	1	0	14	1	6	30	18	5	40	167
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
合計	212	157	147	136	32	2	176	3	0	55	8	116	171	87	227	194	1,723
うち時間外対応	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	9
実人数	136	59	46	96	17	2	75	2	0	13	1	56	24	61	123	132	843
うち新規人数	106	36	27	80	13	2	51	1	0	3	1	46	7	29	98	105	605

## 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	136	対象人数	7,564
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	82	対象人数	4,121
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

	タイプ	管理数	うち新規数	うち継続数	うち委託数	委託数のう ち新規数
総合事業のサービスのみ	従来型	13	1	12	4	1
	簡易型	11	1	10	3	1
	セルフ型	0	0	0		
予防給付	介護予防支援	79	1	78	17	0
モニタリング	回数	1,205	サービス担当者会議		回数	106

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	3	参加人数	21
(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	1	参加人数	7
自センター主催の会議等	会議数	2	参加人数	37
小地域支え合い連絡会	開催数	6	参加人数	83
行政等主催の会議等	会議数	18	参加職員数	21
地域主催の会議等	会議数	72	参加職員数	100
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	4	参加人数	21
運営推進会議	開催数	0	参加職員数	0
研修	回数	25	受講職員数	27
住民主体活動の後方支援	参加回数	11	参加職員数	11
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	444		
(内数)ケース検討会	開催数	13		

# 月別実績報告書 その1

(2020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	243	41	38	192	26	3	196	15	0	243	7	296	124	12	154	79	1,669
うち時間外対応	23	4	4	23	3	1	11	1	0	22	0	23	20	0	15	4	154
来所	87	11	10	61	8	1	28	1	0	34	2	30	40	12	122	26	473
うち時間外対応	2	2	0	4	2	0	3	0	0	1	0	5	8	0	6	3	36
訪問	45	2	9	135	13	21	93	3	0	48	1	34	28	1	158	23	614
うち時間外対応	5	0	1	9	2	0	3	0	0	6	0	0	3	0	6	0	35
その他	13	3	2	8	3	0	10	4	0	52	5	25	14	1	36	1	177
うち時間外対応	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3	0	0	1	1	1	0	8
合計	388	57	59	396	50	25	327	23	0	377	15	385	206	26	470	129	2,933
うち時間外対応	30	6	6	36	7	1	18	1	0	32	0	28	32	1	28	7	233
実人数	269	43	37	227	33	23	172	11	0	86	7	169	36	26	347	88	1,574
うち新規人数	238	42	28	180	26	23	135	9	0	29	7	116	17	19	329	74	1,272

## 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	1	0	1
実人数	0	0	0	1	0	1

## 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	281	対象人数	712
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	257	対象人数	546
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	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 新規数
	従来型	60	1	59	15	0
簡易型	46	0	46	5	0	
セルフ型	0	0	0			
予防給付	介護予防支援	147	8	139	42	0
モニタリング	回数	2,097	サービス担当者会議		回数	320

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	5
(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	7
自センター主催の会議等	会議数	9	参加人数	62
小地域支え合い連絡会	開催数	8	参加人数	63
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	57	参加職員数	68
ケアマネ等研修会	開催数	1	参加人数	6
介護リフレッシュ教室	開催数	3	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	10	受講職員数	10
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	1,163		
(内数)ケース検討会	開催数	46		

# 月別実績報告書 その1

(2020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	430	6	44	9	33	0	495	2	0	98	2	12	54	8	0	4	1,197
うち時間外対応	22	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	8	0	0	0	50
来所	165	6	20	1	12	1	40	0	0	0	0	5	4	0	124	0	378
うち時間外対応	15	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
訪問	113	0	15	143	18	10	393	3	0	14	1	11	31	200	280	3	1,235
うち時間外対応	3	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	8
その他	10	0	0	3	1	0	30	1	0	6	0	6	8	3	38	0	106
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合計	718	12	79	156	64	11	958	6	0	118	3	34	97	211	442	7	2,916
うち時間外対応	40	0	1	0	1	0	5	0	0	20	0	0	9	1	0	0	77
実人数	448	8	44	140	41	11	521	4	0	13	2	16	27	205	437	5	1,922
うち新規人数	334	7	38	133	23	10	156	2	0	6	2	11	11	196	416	4	1,349

## 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	46	対象人数	1,034
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	28	対象人数	844
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 新規数
	従来型	101	6	95	28	1
簡易型	77	0	77	11	0	
セルフ型	0	0	0			
予防給付	介護予防支援	190	3	187	72	1
モニタリング	回数	2,693	サービス担当者会議		回数	388

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	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	34
小地域支え合い連絡会	開催数	2	参加人数	40
行政等主催の会議等	会議数	15	参加職員数	24
地域主催の会議等	会議数	20	参加職員数	46
ケアマネ等研修会	開催数	3	参加人数	38
介護リフレッシュ教室	開催数	4	参加人数	10
運営推進会議	開催数	7	参加職員数	7
研修	回数	7	受講職員数	8
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	707		
(内数)ケース検討会	開催数	12		

# 月別実績報告書 その1

(2020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	333	27	36	46	21	1	40	4	0	4	4	13	8	15	51	2	605
うち時間外対応	44	7	0	9	8	0	4	0	0	0	0	0	0	3	6	1	82
来所	383	37	61	52	34	6	55	4	0	4	1	14	8	9	171	7	846
うち時間外対応	34	6	2	2	3	0	7	0	0	0	0	0	0	10	0	0	64
訪問	131	8	19	39	28	16	56	8	0	8	1	22	12	202	74	2	626
うち時間外対応	6	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	10
その他	23	4	4	3	3	2	4	4	0	4	5	1	1	3	9	1	71
うち時間外対応	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合計	870	76	120	140	86	25	155	20	0	20	11	50	29	229	305	12	2,148
うち時間外対応	85	13	2	12	12	0	12	0	0	0	0	0	0	3	17	1	157
実人数	442	67	63	79	72	19	115	15	0	17	10	34	19	224	268	8	1,452
うち新規人数	254	35	38	34	49	18	62	9	0	10	8	5	2	24	227	4	779

## 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	3	1	1	7
実人数	2	0	2	1	1	6

## 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	18	対象人数	979
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	12	対象人数	857
緊急対応件数(事故対応等)	件数	5		

## 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 新規数
	従来型	85	2	83	16	0
簡易型	69	3	66	7	2	
セルフ型	0	0	0			
予防給付	介護予防支援	237	3	234	39	1
モニタリング	回数	3,129	サービス担当者会議		回数	471

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	3	参加人数	41
(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	10	参加人数	178
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	10	参加人数	102
行政等主催の会議等	会議数	12	参加職員数	15
地域主催の会議等	会議数	12	参加職員数	33
ケアマネ等研修会	開催数	1	参加人数	9
介護リフレッシュ教室	開催数	3	参加人数	62
運営推進会議	開催数	0	参加職員数	0
研修	回数	13	受講職員数	13
住民主体活動の後方支援	参加回数	17	参加職員数	38
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	121		
(内数)ケース検討会	開催数	27		

# 月別実績報告書 その1

(2020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	516	40	82	32	24	0	1,025	5	0	48	1	126	36	1	86	1,334	3,356
うち時間外対応	27	2	6	3	2	0	34	0	0	3	0	5	2	0	2	121	207
来所	115	6	12	1	15	0	24	2	0	1	0	16	3	2	167	60	424
うち時間外対応	10	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	9	18	40
訪問	103	5	20	30	18	5	713	4	0	27	4	22	19	53	152	81	1,256
うち時間外対応	0	1	0	5	0	0	8	0	0	1	0	0	3	0	2	0	20
その他	5	4	6	3	1	0	37	0	0	28	1	18	22	5	110	35	275
うち時間外対応	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	5
合計	739	55	120	66	58	5	1,799	11	0	104	6	182	80	61	515	1,510	5,311
うち時間外対応	37	3	8	8	3	0	43	0	0	4	0	6	5	0	16	139	272
実人数	402	32	88	35	35	5	714	8	0	30	5	89	44	58	420	436	2,401
うち新規人数	251	21	57	25	24	4	150	4	0	7	5	38	17	36	405	101	1,145

## 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	1	0	0	1
実人数	0	0	1	0	0	1

## 3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	113	対象人数	1,454
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	108	対象人数	477
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	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 新規数
	従来型	149	3	146	107	0
簡易型	50	2	48	39	0	
セルフ型	0	0	0			
予防給付	介護予防支援	196	2	194	148	2
モニタリング	回数	730	サービス担当者会議		回数	146

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	26
(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	2
自センター主催の会議等	会議数	3	参加人数	31
小地域支え合い連絡会	開催数	5	参加人数	36
行政等主催の会議等	会議数	16	参加職員数	21
地域主催の会議等	会議数	2	参加職員数	3
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	4	参加人数	13
運営推進会議	開催数	1	参加職員数	1
研修	回数	20	受講職員数	39
住民主体活動の後方支援	参加回数	14	参加職員数	21
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	411		
(内数)ケース検討会	開催数	37		

# 月別実績報告書 その1

(2020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	340	23	38	99	11	0	332	1	0	67	9	56	19	14	0	11	1,020
うち時間外対応	26	4	2	4	1	0	28	0	0	7	0	5	2	0	0	0	79
来所	184	18	44	6	13	2	39	7	0	23	0	35	6	1	244	4	626
うち時間外対応	36	5	5	1	2	0	6	1	0	1	0	1	1	0	0	2	61
訪問	114	9	28	158	14	4	67	1	0	47	3	45	16	3	289	0	798
うち時間外対応	12	1	1	8	1	0	9	0	0	6	1	4	4	0	0	0	47
その他	1	0	1	1	0	0	20	0	0	3	0	1	5	4	5	2	43
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
合計	639	50	111	264	38	6	458	9	0	140	12	137	46	22	538	17	2,487
うち時間外対応	74	10	8	13	4	0	46	1	0	14	1	10	7	0	0	2	190
実人数	537	41	92	203	31	6	344	7	0	38	12	77	22	22	538	15	1,985
うち新規人数	415	29	79	168	26	5	156	7	0	11	12	58	8	12	517	11	1,514

## 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	249	対象人数	904
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	183	対象人数	807
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 新規数
	従来型	115	5	110	40	0
簡易型	51	0	51	15	1	
セルフ型	0	0	0			
予防給付	介護予防支援	244	3	241	109	2
モニタリング	回数	2,619	サービス担当者会議		回数	271

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	21
(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	2	参加人数	10
小地域支え合い連絡会	開催数	3	参加人数	58
行政等主催の会議等	会議数	22	参加職員数	44
地域主催の会議等	会議数	15	参加職員数	47
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	4	参加人数	13
運営推進会議	開催数	5	参加職員数	8
研修	回数	11	受講職員数	16
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	575		
(内数)ケース検討会	開催数	3		

# 月別実績報告書 その1

(2020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	1,245	87	1,664	296	31	2	253	84	14	545	4	38	680	28	2	85	5,058
うち時間外対応	156	13	151	38	6	0	29	9	0	60	0	0	58	7	1	12	540
来所	347	15	70	6	14	4	26	13	0	11	1	3	47	3	166	7	733
うち時間外対応	53	4	24	0	2	1	5	3	0	2	0	0	6	0	0	0	100
訪問	129	4	167	222	18	12	82	19	0	82	1	5	93	7	248	10	1,099
うち時間外対応	18	0	38	52	5	1	24	6	0	22	0	0	14	3	1	1	185
その他	70	3	308	19	9	2	7	24	4	131	0	3	82	2	46	20	730
うち時間外対応	16	1	18	3	4	0	2	1	0	15	0	0	5	0	0	2	67
合計	1,791	109	2,209	543	72	20	368	140	18	769	6	49	902	40	462	122	7,620
うち時間外対応	243	18	231	93	17	2	60	19	0	99	0	0	83	10	2	15	892
実人数	874	42	330	322	38	18	177	45	6	208	5	26	181	28	462	92	2,854
うち新規人数	316	15	56	133	14	7	43	10	3	78	2	7	13	15	462	28	1,202

## 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	2,214	対象人数	10,742
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	411	対象人数	3,997
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 新規数
	従来型	108	4	104	26	1
簡易型	55	2	53	4	1	
セルフ型	0	0	0			
予防給付	介護予防支援	233	7	226	48	1
モニタリング	回数	5,660	サービス担当者会議	回数	400	

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	3	参加人数	50
(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	3	参加人数	18
小地域支え合い連絡会	開催数	8	参加人数	131
行政等主催の会議等	会議数	25	参加職員数	35
地域主催の会議等	会議数	31	参加職員数	31
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	3	参加人数	33
運営推進会議	開催数	3	参加職員数	3
研修	回数	20	受講職員数	57
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	6,426		
(内数)ケース検討会	開催数	12		

# 月別実績報告書 その1

(2020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	831	48	88	190	18	0	571	19	0	18	9	175	187	58	86	165	2,463
うち時間外対応	75	2	3	8	0	0	10	3	0	0	0	7	13	1	0	12	134
来所	144	13	19	3	6	1	43	0	0	1	0	8	6	0	104	5	353
うち時間外対応	13	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
訪問	213	5	54	282	13	6	236	10	0	2	3	48	43	11	227	150	1,303
うち時間外対応	14	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	2	1	0	0	0	23
その他	31	1	9	23	10	0	39	15	0	16	11	71	45	42	47	95	455
うち時間外対応	8	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3	2	0	0	0	15
合計	1,219	67	170	498	47	7	889	44	0	37	23	302	281	111	464	415	4,574
うち時間外対応	110	2	5	11	0	0	15	4	0	1	0	12	16	1	0	12	189
実人数	711	39	98	294	31	7	547	17	0	10	8	127	31	108	407	329	2,764
うち新規人数	338	26	54	174	18	7	223	7	0	6	8	54	6	92	405	237	1,655

## 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	136	対象人数	2,561
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	85	対象人数	822
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 新規数
	従来型	86	7	79	33	4
簡易型	26	0	26	7	0	
セルフ型	0	0	0			
予防給付	介護予防支援	201	5	196	69	1
モニタリング	回数	2,453	サービス担当者会議		回数	254

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	17
(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	13	参加人数	21
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	17	参加職員数	20
地域主催の会議等	会議数	25	参加職員数	36
ケアマネ等研修会	開催数	1	参加人数	4
介護リフレッシュ教室	開催数	4	参加人数	26
運営推進会議	開催数	0	参加職員数	0
研修	回数	4	受講職員数	12
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	942		
(内数)ケース検討会	開催数	29		

資料 2

令和3年度あんしんすこやかセンター  
事業計画について

# 令和3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：相馬 美紀

## 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）

神戸市あんしんすこやかセンターの運営方針を全職員で確認し、共有して立案した事業計画での事業を推進していきます。夜間・休日においては、センター職員で輪番体制を整え、携帯電話にて常時連絡が取れるようにし、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

センター職員は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。四職種全員が地域の民生委員や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。専門的な見地からの個別指導や相談への対応ができるように、職員が研修に参加できる体制を整え、職員の資質向上を目指します。

四職種とは別に、介護支援専門員2名を配置し、適正な介護予防プランの作成に取り組みます。

## 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し適切な機関との連携を図りながら、迅速に丁寧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、喫茶サロンを始めとする地域住民の集い場にも積極的に出向き、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。コロナ禍で地域行事が行えていないため、民生委員等と協力して再開にむけて取り組みます。

・地域住民が健康を維持し、安心して暮らせるよう、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

・高齢者の権利に対して予防・早期対応ができるよう関係機関と連携し対応していきます。

・権利擁護（高齢者虐待、成年後見人制度、消費者被害）啓発のため、地域住民や関係者に対し、周知・理解を深めるための学習会を企画・開催致します。

### 5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

・多様化する高齢者の生活を包括的・継続的に支えていく役割を担うため、地域の様々な関係機関と連携強化に努め、適切な支援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、介護支援専門員からの相談、支援を行います。また、介護支援専門員同士の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。
- ・地域の集いの場・サロン等へ定期的に出向き、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、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ます。認知症に関する相談・支援を早期に対応していくため、オレンジチームと報告・連絡・相談に取り組みます。

#### 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していきます。
- ・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・実態把握に努め、健康維持の重要性を啓蒙し、かかりつけ医や専門医による受診を推奨し、適切な医療機関への連携・繋ぎの役割を担うことにより日頃から健康に配慮した生活が送れるように支援します。つぎに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。また、当センターの圏域は他市に隣接しているため、他市医療機関との連携も必要です。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他市に隣接しているため、他市医療機関との連携も必要です。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。
- また、医療機関だけではなく医師会、歯科医師会、薬剤師会等との関わりを強化していくことで、認知症高齢者や要介護、医療が必要な高齢者が、より地域で暮らしやすい環境づくりに努めます。

## 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3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：山下 芳樹

令和3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行く。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。

コロナ禍により相談の内容や困りごとがどのように変化して来ているのか、日々の相談内容から類推し、年度毎に取りまとめている相談集計の分析に反映させ、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、コロナ禍で集いの場の開催が減少した。今年度も引き続き、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るようにしていく。

### 4. 権利擁護業務について

平成30年度より北神4センターで、社会福祉士連絡会を3ヶ月に1回程度開催しており、昨年はコロナ禍で集まる事が出来なかったが、今年度は情報交換の場としてオンライン等活用した新たな方法で継続していく。

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、集いの場（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実施していく。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、地域の集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。

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

圏域内に新たな居宅介護支援事業所が開設しており、これまで通り介護支援専門員同士が顔の見える関係作りに務め、現在抱えている事例を、センター職員に気軽に相談できる体制作りを行なう。介護支援専門員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。

コロナ禍であるが、4センター合同で主任介護支援専門員へ勉強会を企画し、主任介護支援専門員の質の向上を目指す。

#### 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。

#### 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集いの場がコロナで休止している。代替として青空喫茶など提案し各関係者への後方支援を行い集いの場作りを支援していく。コロナ禍で新たな課題が生じていないか、民生委員や集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う。

協力事業者に広報を行い、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

住民への認知症理解の啓発のみならず、認知症サポーター研修を継続的に実施する事ができている。コロナ禍であるが、他の地域でも関係機関が行っている研修の後方支援を行っており、これらの取り組みを継続していく。

平成30年度より開始された「認知症声かけ訓練」は、地域からの要望があり、コロナの動向を踏まえて開催していく。早期の段階で認知症高齢者を把握できるよう「集いの場」を活用し、専門医への相談や受診がスムーズに行えるよう「神戸モデル」を浸透させ、「認知症サポーター」等との連携を深めて認知症高齢者や介護者が地域の中で孤立しない様な支援に取り組んで行く。

認知症の相談に対しては個別の「地域ケア会議」を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代替の給食会や喫茶、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、毎月の定例会に参加する事で情報交換が図れるため、継続的に参加していく。高齢者見守り新規調査に同行し、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

当圏域では医師会主導で「地域包括ケア推進会議」が定期的開催されるようになり、顔の見える関係を構築する事が出来ている。医療に関する知識の習得ができています。

介護予防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、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。

フレイル予防支援事業、認知症声かけ訓練等、地域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。

今後はインフォーマルの視点を重視し、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。

### 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

「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3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3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コロナ禍でも活動ができるようICTを推進します。研修を受けた職員はセンター内で復講し、知識が向上できるように情報共有を行います。

### 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我がごと丸ごとの地域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、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た多職種と協働し、健康寿命の延伸に向けて地域住民に介護予防（フレイル対策）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うと共に広報啓発を行います。地域住民が主体的に運営する集いの場の立ち上げや運営の後方支援を行い、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。コロナ禍でも地域の住民が生き生きと暮らせる様つながりと支え合いを支援します。

#### 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。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、地域住民が相談しやすい関係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、高齢者が病気になって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。地域共生社会の実現に向け圏域内事業所の活動や地域貢献を理解して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3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： 宮崎 賢太郎

令和3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。平成30年度より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3年目となり、広く明るく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、集いの場の後方支援に活用します。

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、安定した職員配置を維持します。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常に維持できるように、法人として継続して努力します。

### 3. 総合相談支援業務について

住民や事業者などからセンターに寄せられた相談に対して4職種の専門性を活かし対応していきます。また、必要に応じてセンター内協議を行い、多機関につなぐなど、相談者が自ら意思決定を行い、問題解決ができるように支援していきます。

相談内容はデータベースに一元化し、センター職員が誰でもいつでも内容を確認できるようにしており、急な対応を求められる相談に対しても、即座に他の職員が対応できるようにしています。

### 4. 権利擁護業務について

高齢者虐待については、地域住民や事業者、ケアマネジャーを対象に、区内のあんしんすこやかセンターや保健センターと協力して作成した権利擁護啓発リーフレットを利用して、わかりやすい啓発に努めます。虐待事例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、介護リフレッシュ教室では講師や経験者を招き、介護者の方々を精神的に支援します。

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、最新情報を伝え、被害予防のパンフレット等を配布し、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委託先の居宅介護支援事業所に対し定期的に連絡をとり、介護支援専門員が相談しやすいセンターを目指します。

相談があった介護支援専門員やサービス事業者に対しては、みずから問題解決ができるように助言を行い、社会資源についても情報提供します。必要に応じて同行訪問やカンファレンスを行い、支援者支援の立場に立って対応していきます。

圏域内の介護支援専門員に向けて、「みまもりヘルパー事業」「安心登録事業」などの認知症施策や令和3年度法改正を理解し積極的に活用してもらえるような研修を実施していきます。

#### 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、コロナ禍においてプレフレイル傾向にある高齢住民に対して実施される「コミュニティカフェ」へ参加し、介護予防の取り組みが必要な対象者の早期把握に努めます。更に、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

コロナ禍で集い場の活動が制限されている中、コロナ対策を行いながら活動を再開したグループの状況を把握し支援していきます。また、再開のめどが立っていないグループについても、定期的に連絡をとりあい、現状にとらわれない新しいやり方を一緒に考えていきます。

#### 8. 認知症に関する取り組みについて

認知症「神戸モデル」や高齢者安心登録事業の啓発を継続し、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の連携強化を図り、本人・家族が安心して暮らせるよう認知症支援に取り組んでいきます。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を開催していきます。また、地域で見守り支えていくことで本人や家族が安心して暮らせることを理解してもらい、認知症の方への対応方法を学んでもらうため認知症サポーター養成講座を開催していきます。

#### 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

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の研修や地域包括ケア推進総括協議会のブロック会議へ定期的に参加し、医療と介護の多職種連携を強化します。

#### 11. その他関係機関との連携について

センター周知を目的に自治会に出向き新役員の挨拶を行っていきます。毎年続けていくことで、多くの住民に知ってもらう機会となっています。

高齢者向けマンションの管理組合と連携し、マンション内の課題解決に向け講習会や相談会を継続して行ってきました。4年目となる今年は、高齢化率が上がってきたマンション内の認知症問題を、どのように支援につなげていくことが必要なのかを関係機関と考えていきます。

自治会と民生委員のネットワーク構築に向け、地域で実施されている見守りや高齢者支援について相互理解を深めるための会議を開催します。

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、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ます。

## 令和 3 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（2桁）： 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3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。

当センターは、センター職員が訪問等で外出する場合は、センターに必ずセンター職員1名が待機、相談窓口および電話対応できる体制をとっております。緊急時の対応は管理者に連絡、必要関係機関に連携を要請し、情報の共有化を図り、解決に向けて支援いたします。

### 2. 職員の配置について

センター職員は

- ① 保健師、看護師 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

それぞれ配置し、すべての職種について専従とし、資格・経験年数（前任経験含む）を考慮し、福祉職として誠実、熱意とやさしさをもって職員で、『チームアプローチ』を実施する体制を構築、維持します。

### 3. 総合相談支援業務について

あんしんすこやかセンター総合相談業務として下記を行います。

- ①地域におけるネットワーク構築業務
- ②総合相談業務

①地域の高齢者、家族、保健、福祉、医療の関係機関、介護サービス事業者、民生委員、ボランティア活動団体等、様々な関係機関と連携協力し、さらなるネットワークの拡大、構築を目指します。積極的に地域に出向き、地域団体と連携し、地域住民へ介護予防に関する啓発活動をおこないます。

②高齢者の見守り調査等、実態を把握し、センターの広報に努め、センターを身近な存在と感じていただき、地域から相談しやすいセンターを目指します。

初期段階の相談対応により、関連施策に関する情報提供、関係機関、福祉、医療との継続的専門的相談、総合支援につながるよう目指します。

#### 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生活を維持することができることを実現する」ことを目標にし、地域住民の方々に認知症に対する理解や権利擁護への関心を深め、理解して頂けるようリーフレットを活用し引き続き広報します。高齢者が困難な状況にある場合、個人の権利や生きることへの尊厳、虐待防止の早期発見及び消費者被害防止の啓発や早期対応を行い、専門性と職業倫理に基づいた支援を目指します。

昨年度、地域内で消費者被害が発生しました。身近な圏域内のケアマネジャーや、地域の高齢者の集まりに参加し広報していきます。年金支給日に金融機関前でパンフレットを配布し、直接高齢者に注意喚起します。また、万が一被害が発生した際には、同様の被害が出ないように速やかに神戸市消費生活センターに報告し、地域住民に情報提供していきます。

#### 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ために、ケアマネジメント提供に際して介護支援専門員が個別に様々な機関と連携を図れるよう後方支援を行います。保健・医療福祉サービス、地域のボランティア活動やインフォーマルサービスなど、他職種・他機関でネットワークを構築し、高齢者を包括的・継続的に支えていくことを目指します。引き続き、ネットワーク拡大する事を目的に、地域のケアマネジャーを対象とした勉強会を概ね月に1回開催します。

その中で情報交換や、ケアマネジャーの資質向上を目指していきます。地域のケアマネジャーが抱えている困難事例を一緒に考え、事例検討会を定期的で開催し、個別課題を抽出し、個別地域会議に結び付けます。

地域の中には高齢化率が全国平均より高い地域があり、医療の必要性の高い高齢者が増加の傾向にあります。医療職の方々に依頼し勉強会を続けていきます。

#### 6. 介護予防ケアマネジメント業務について

高齢者ができる限り自宅で自立した生活を営めるよう支援します。介護が必要な状態にならないよう予防し、介護が必要となった場合においても、その方の能力に応じて自立した生活を営んでいただけるよう能力の保持・向上を効率的、継続的に支援します。

地域のインフォーマルサービスを積極的に取り入れその人らしい自立した生活が送れるようにします。

#### 7. 地域支えあい活動推進事業

高齢者が健康で慣れ親しんだ地域で安心して生活ができるよう地域の方々が地域の現状を理解し、住民同士での支えあい活動の必要性を理解していただけるようにします。

まず、地域に既存する地域資源について以前作成した資源一覧表を再度見直し、整理と確認をしていきます。

T地区の一部で高齢化に伴い、集いの場に参加困難な方が多い現状があり、地域資源を見直し、地域の方々と一緒に考え理解を深めていきます。

本年度もO地区の高齢者の為の介護予防活動ができる場である喫茶の参加拡大と運営がスムーズに行えるよう後方支援に努めます。

OG, K地区を中心に定期的にフレイル予防教室を開催予定していましたが、昨年度はコロナ感染予防の為実施することができませんでした。今年度は感染予防を講じながら毎月定期開催し、住民の健康に関する意識の向上に努め、教室が住民主体となるよう基盤作りをします。  
また、地域の方々に適切な情報を提供できる体制を構築し、地域のニーズに答えていきます。

#### 8. 認知症に関する取組について

高齢者人口の増加に伴い、認知症が身近な問題として捉えるようになりました。

認知症の方にやさしいまちづくり条例が施行され、それに伴い、各地域で神戸モデルの広報や、認知症予防活動の取り組みを実施しました。参加者より予防活動に大変興味を持っていただけました。引き続き、数回/年実施していきます。

前年度に続きO地区の中学校で認知症サポーター養成講座を開催する予定でしたが、コロナの影響もあり開催することができませんでした。引き続き今まで積みあげてきたネットワークを大切にし、開催できるよう働きかけていきます。

昨年度、感染対策を講じ、H地区で防災訓練の中で認知症高齢者声掛け訓練を実施することができました。小学生から高齢者までの多くの年代の方々が参加し、大変勉強になったとの評価をいただきました。今年度も引き続き実施していきます。

昨年度、HY地区で地域ケア会議を開催し、認知症をテーマとした話し合いができました。そこで出た意見をもとに今年度も引き続き地域ケア会議を行い、具体的な解決方法を進めていきます。

今年度も認知症高齢者に対する地域の見守りの必要性や、認知症の理解を深める活動をしていきます。

認知症の相談に来られたら、適切な対応が取れるようにし、早期発見、治療に結び付けられる体制作りをします。

#### 9. 民生委員等地域との連携について

地域支えあい推進員を中心に、民生委員やボランティアと連携して地域住民の安否確認、話し相手等の見守り活動の支援を行います。

見守り連絡会を定期的で開催することで、情報共有をおこない、相談しやすい関係を築き連携を強めていきます。

民生委員、友愛ボランティア等の見守り支援者と地域にある事業者とのつながりを作り、地域の人が身近に相談できる場ができるよう取り組みを行います。

団塊世代の多いT地区は地域の強みである老人会や地域活動に引き続き定期的に参加し介護予防活動をしていきます。

#### 10. 医療機関との連携について

必要時に積極的にかかりつけ医との情報交換を行い、連携をとることで高齢者の介護予防に役立て、安心な生活を支援すると共に、高齢者が医療を迅速に受けられるよう支援します。

地域包括ケアシステムの構築に向けて医療機関との連携を強め適切な医療や在宅療養サービスを受けられるよう活動します。

北区地域包括ケア総括協議会に参加し、医療機関と連携し、地域の高齢者の医療に対する困りごとの解決を目指します。

1 1. その他関係機関との連携について

市町村、サービス事業所、主治医、保健、医療、福祉の関係機関、地域のインフォーマルサービス等と連携します。既存の社会資源を地域のニーズに応じて有効に改善、開発、利用し、維持継続に取り組むよう「地域のネットワーク」のより一層の構築を目指します。

N市営住宅内のあんしんすこやかルームが昨年度末で廃止となりましたが、地域に新たにできた事業所と連携し、相談体制と見守り体制の強化ができるよう話し合いを行います。

今年度、圏域内の CM を対象にした事例検討会を開催し、事例を集積、分析します。個別課題の地域ケア会議の開催に向けて、情報を収集していきます。

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

介護保険制度の基本理念である「利用者本位」「高齢者の自立」「利用者による選択（自己決定）」を職員全員に周知徹底し、特定の種類または（特に併設サービス事業所）サービス事業所等のサービスを優先してケアプランに位置づけることのないよう、自覚と責任、誇りを持って業務に取り組むよう指導、研修、確認を実施いたします。

## 令和3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：高井 得雄

令和3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。

### 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、早期介入でき、高齢者が住み慣れた地域で長く暮らすことができますようにします。また、地域の集いの場や地域行事のイベントに参加することで、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。訪問した際に金銭管理が困難なためライフラインが止まっていることに気づくケースが増加し

ていることから、センターの広報紙等で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小地域支え合い連絡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。コロナ禍で集っての関係づくりが困難なことから、昨年度はリモートでの事例検討会を実施しました。今年度もコロナ禍が続く中でインターネット等での連携も含めて連絡会等交流の場を持つことで圏域内の介護支援専門員やサービス事業所との協力体制を構築していきます。

またフォーマル、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」としてまとめ年1回更新して介護支援専門員に配布します。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、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

現在運営されている健康教室の開催が継続できるよう支援者と引き続き運営の相談、情報共有や課題抽出に取り組んでいきます。また、今年度より開催予定の介護予防を目的とした大規模マンションの集会所での体操教室を、地域住民や近隣の医療機関・介護保険サービス事業所と連携しながら継続開催できるように努めます。また今年度はA地区においては地域住民が主体となった介護予防の集いの場づくりに取り組むことができるよう支援していきます。現在、地域の活動の中心部であるJAに隣接している集会所で不定期にJA職員による喫茶が開催されていますが、地域住民からそのようなスペースを活用して集い場を立ち上げようとの声が上がっており、後方支援を行っていきます。

#### 8. 認知症に関する取り組みについて

昨年度は地域からの認知症高齢者の相談に対して地域住民とともに考え、オレンジチームと連携し地域ケア会議を開催、認知症のある住民への対応を地域の課題として取り組みました。今年度も地域の方からの情報に丁寧に対応し、早期発見し専門職へつないでいく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。当センターは来所相談が多く、年間約300件の新規相談があり、全相談件数の約15%が認知症に関することとなっています。窓口では神戸モデルの認知症無料診断等の情報提供を行い、認知症の早期発見や早期対応につなげていきます。

## 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新規調査、つどい場の後方支援等を通して情報共有を行ってきましたが、前年度計画をしていた友愛訪問グループとの交流会はコロナの影響で開催できませんでした。今年度はコロナ禍での影響を受けにくい小単位での交流会の実施を通して民生委員だけでなく友愛ボランティアも含めて顔の見える関係性づくりを行い、地域課題の発見、解決に早期に取り組めるようにいたします。

## 10. 医療機関との連携について

介護医療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。

北区第二ブロックで考案された「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業務を行うようにします。

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3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3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図る。
- ・虐待事例や困難事例の対応について、職員間で共有が図りにくい部分がある為、エコマップや週間スケジュールを用いて視覚化を図るなど、情報共有の方法を工夫して、各職員間で統一した対応方法が図られるように支援体制を整える。
- ・個人情報取り扱い事務について、現任職員や新任職員が周知できるよう、チェックリストを用いて定期的実施する。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。
- ・安否確認の緊急出動時の対応方法について、センター内で勉強会や事例の振り返りを行い、各職員が対応している。
- ・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。

### 2. 職員の配置について

- ・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し、スキルアップを目指す。
- ・ケアプランナーや新規配置の職員においては、専門職の役割を理解し協働できるようにする。

### 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にセンター内で情報共有を行い、支援が途切れないように実施する。毎朝の共有時間を取り職員間での連携を図る。又、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、連携をスムーズに図ることができるようにする。
- ・若い世代が多い地域や重症化してからの相談が多い地区など、地域診断により広報活動が必要な地域を定めて、広報を行いながら相談経路を把握出来るようにする。又、相談経路の分析により早期に相談窓口につながるようにしていく。
- ・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、地域内の関係機関に対する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。
- ・虐待や成年後見制度においては、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図りながら対応していく。特に、認知症や金銭管理が出来ない方が多く、精神科領域の医療機関との連携を深めていく。

- ・高齢化率の低い圏域においても権利擁護の広報活動を行い、早期に相談に繋げられるように働きかけ、早い段階で相談対応に繋がるようにしていく。

#### 5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

- ・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、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可能な範囲でリモートや書面開催を検討する。
- ・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参加できるよう意識付けを行う。

#### 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、職員間や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、スキルアップを図る。
- ・地域住民へ新型コロナウイルスの感染予防や介護予防・フレイル予防、健康増進につながる啓発活動を行う。

#### 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、地域住民の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い、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、地域で自分らしい暮らしができるように支援を行う。
- ・民生委員児童委員協議会以外の自治会・老人会・自助グループ団体が感じている課題や意見を今後も収集していく。そして、地域支援者と共に地域における課題が共有出来るようにし、さらに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の実施や実施団体の後方支援を継続的に行っていく。
- ・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為、認知症の勉強会の企画や後方支援に取り組んでいく。
- ・養護者同士が話し合える機会が作れるよう介護リフレッシュ教室を実施する。開催時には家族が少しでも精神的負担の軽減が図れるように運営を行う。

#### 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行う。
- ・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図る。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

- ・利用者の健康状態の課題を把握するために、個別のケースを通し、医療機関との連携を図る。
- ・日頃から連携を図ることによ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し、相談ケースに対し連携を円滑に行えるよう努める。
- ・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図れるように実施する。

# 令和3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：濱口 勝功

令和3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

運営方針や要綱を職員が理解し、実行していきます。職員間で情報共有を密にし共通の認識を持ったチームアプローチを心がけていきます。

24時間の相談体制を確保できるように営業時間内の8時45分から17時30分は常に職員が在籍できるよう調整をします。

17時30分以降や日曜日、年末年始の12月29日から1月3日までは転送電話にて相談受付ができる体制をとります。

コロナ禍においては感染予防対策として時差出勤の体制を整えています。

圏域内の小学校で行われている防災訓練に参加し、災害時のセンターの役割や体制を整える事を検討します。

## 2. 職員の配置について

法人加配1.5人を含む、主任ケアマネジャー1名、看護師1.5名、社会福祉士2名、地域支え合い推進員2名を配置します。

職員が職務継続できるよう働きやすい職場環境づくりを行います。

センター内でミーティングを適宜行い、4職種間での情報共有や意見交換の場を多く持ちそれぞれの専門分野を活かして連携を深めます。

## 3. 総合相談支援業務について

相談者が抱えている困りごとや不安を少しでも解消できるような対応を心がけていきます。

常にセンター内で情報共有や意見交換を行い、連携を強化し、チーム一丸で課題解決にあたっていきます。

コロナ禍においても、来所でも訪問でも安心して相談できるよう、自動検温器を用いた体温測定、パーティションの設置、相談スペースの換気、消毒、訪問時のフェースガード装着、手指消毒の徹底など感染予防対策を徹底します。

## 4. 権利擁護業務について

高齢者の権利利益の擁護に資することを目的とし、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援や、消費者被害等の予防、早期発見に務めます。

判断能力が不十分な方が安心して生活が送れるように、ご本人の財産や権利を保護する成年後見制度、また、高齢者虐待、消費者被害について知識、理解を深めるために、啓発活動として広報や勉強会を開催し、地域住民が虐待等の防止、早期発見、見守り機能を担えるようなネットワークの構築を行います。

高齢者虐待、消費者被害の発生時は（疑いを含む）すみやかに対応し、解決に向け関係機関と連携を図ります。

## 5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

介護支援専門員からの困難事例の相談には、傾聴するとともにホワイトボード等を用いて課題を視覚化し、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の後方支援を進めていきます。

また、圏域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。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を行い、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。

介護予防の意識を高め、健康寿命を延ばすために、医療機関や住民と一緒に地域において介護予防が自主的に取り組めるようにします。

コロナ禍でインフォーマルサービスの利用機会が減少しているが、介護予防のため、感染予防を行いながら稼働しているインフォーマルサービスの積極的な活用を促していきます。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ます。

## 7. 地域支え合い活動推進事業について

地域診断をすすめ、地域の課題の抽出をし、地域の方と令和4年1月に予定している地域ケア会議において情報共有をします。課題に対し、高齢者も含め役割を持って生きがいのある生活を送ることができるよう支援します。

住民同士の支え合いや助け合いができるよう仕組み作りを住民と共に考えます。

## 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に広報し、より多くの方に相談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。コロナ感染対策で開催ができなかった時は、住民の方へは紙面にて広報をしていきます。

認知症について理解を深めることで、認知症になっても住み続けることができるように令和3年8月、9月に勉強会を行い11月に認知症等高齢者声掛け訓練を行います。

「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、休息所の仮の名称、現在6か所)の定着や拡大のため、地域住民の方や協力者、事業所への継続的なアプローチをおこなっていきます。又、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。

## 9. 民生委員等地域との連携について

高齢者見守り活動はコロナ禍の中で重要な活動の一つです。民生委員からの相談に迅速に対応し民生委員と信頼関係を構築します。又、民生委員と居宅介護支援事業所との顔合わせなど行い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

地域ケア会議に地域の医療関係者が参加して頂くように声掛けを行い、地域の課題を地域の医療関係者と共有し、課題解決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についての理解を深めて頂く機会が減少しているので、医療機関や薬局と連携し、介護予防や介護リフレッシュ教室、消費者被害等に関する広報物を掲示してもらい、地域住民に対して啓発をしていきます。

神戸モデルの広報を行って早期に専門医療に繋げ、MCI の方を含め重度化する前に医師と連携をとります。

#### 1 1. 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者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、学校等との連携を深めるために顔の見える関係づくりを強化します。

災害対応については、従前から参加していた地域の防災訓練や基幹福祉避難所との連携を引き続き行うことで、地域の防災意識を高めていきます。また、定期的に神戸市の防災体制（防災マップ等）について確認します。

#### 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

センター職員という自覚を持ち、センター内で協議し情報の共有や認識の統一を図り行動するチームアプローチの実践を推進していきます。

また、公正中立な立場ということを念頭に置き行動できるよう、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3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3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、早急に対応できる体制を組む。

### 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、全職員の資質向上を目指す。

### ④個人情報の保護

個人情報保護対策を徹底するために、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、マスク着用、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。

事務所内を1日1回消毒する。常時換気を行う。

在宅勤務、分散勤務を取り入れ三密を回避する。

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。

職員感染時や災害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。

## 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）

### 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全戸配布や掲示板への掲示の協力を仰ぐ。

#### 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4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ツールの活用を試みる。

ケアマネジャーと事業所を対象とした連絡会で、高齢者虐待早期対応の重要性和通報先についての広報を行う。

#### 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ができるシステムを構築する。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・高齢者全世帯に対して、情報誌を用いて幅広く広報する。

### 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ツールの活用を試みる。連絡会では、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3回発行し、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

医院、歯科医院、薬局に挨拶に出向き、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参加者に対して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

ケアマネジメントの類型について、複数の職員で意見書や状態像を確認した上で決定する。特に、委託プランについて、ケアマネジメントの類型の確認を強化する。センター内研修の中で事例検討を行う。

### 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

昨年度から開始したラジオ体操について、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、昨年度、緊急事態宣言のため延期した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験を促す。老人クラブ等の集いで認知症診断制度を広報し、受検を奨励する。

## 9. 民生委員等地域との連携について

年に4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。速やかに情報を共有するためにITツールの活用に取り組む。

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」、「介護リフレッシュ教室」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3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

運営管理者名： 清水 ひとみ

令和3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、その目的に沿って業務を行う。また職員が研修に参加できる体制を整え、職員の資質向上を目指す。

コロナ禍の感染対策の取り組みとしてアクリル板の設置、消毒の強化、在宅勤務を導入している。また災害時の緊急マニュアル、BPC（業務継続計画）を作成し、全職員に周知、情報共有を図り緊急時に備えている。

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他毎月第一土曜日9時～12時15分も相談窓口を開設するなど迅速に対応する。

### 2. 職員の配置について

常時4職種を配置。

うち社会福祉士を3名配置し個別の権利擁護相談にも迅速に対応している。

各職員の基礎資格の専門性をいかした業務を行う。

**センター内情報共有を密に行い、連携しながらチームで問題解決に取り組んでいく。**

### 3. 総合相談支援業務について

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、地域の高齢者に対してセンターの広報を行う。コロナ禍にあり、高齢者本人や家族からの来所による相談が入りにくくなっており、地域支援者や関係機関を通じて相談が寄せられるように、メール配信やリーフレット、センター作成のカード等により連携の強化を図りつつ、日頃から関係機関との情報の共有を行う。高齢者の相談については、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。

### 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、センターにて作成した広報物を用いて啓発を行う。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。

親族がいない、いても遠方で支援が望めないなど、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、情報提供を行う。

権利擁護に関する相談が寄せられた時には、迅速適切に対応をする。消費者被害が発生した際には、センターにて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。

#### 5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

感染予防に配慮し、事業所を対象にした研修、連絡会はリモート方式を使って年3回程度を目標に開催していく。

圏域事業所連絡会開催の希望があり、圏域の現状や、情報共有の機会を持つ。圏域内居宅、事業所対象にリモートでの開催が可能な研修、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。事例検討会の企画を行う。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する。

#### 6. 介護予防ケアマネジメント業務について

個々の利用者が本人の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ためのケアマネジメントを行う。セルフケアや地域のインフォーマルサービスを組み合わせながら、介護予防、自立支援に向けてサービスを調整する。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

民児協、友愛訪問ボランティア、ふれまち協、つどいの場ボランティア等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。

#### 8. 認知症に関する取り組みについて

地域の高齢者に対し認知症予防についてセンター発行の広報誌等を活用し、広報、啓発を行う。地域主催でサポーター養成講座など開催の際は、後方支援を行う。認知症初期集中支援事業や神戸モデルの活用も積極的に行い早期発見、早期受診につながる支援を行う。また、認知症高齢者に関する個別ケア会議を重ね抽出された共通課題を共有し、解決に向けて取り組む。

#### 9. 民生委員等地域との連携について

一昨年より開始している「民生委員との情報共有会」を今年度も継続して個別に実施し、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等へ今年度も引き続き出席し、センターとボランティア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、より連携がスムーズとなる関係性を構築をし、維持・向上を図る。

#### 10. 医療機関との連携について

圏域内医院・クリニック・薬局等と連携を図るため定期的なメール配信等を実施し、高齢者に多い多剤併用や残薬など、病気や薬についてもセンター通信その他で情報共有する。また、意見書主治医と支援者が介護予防の視点を持ち早期から相談、連携することで重度化を防止し、コロナ禍の心身の不調や潜在的なリスクにも目を向け早期対応できる体制をとる。

#### 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するため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積極的に取り組む。

#### 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

指定居宅介護支援事業者の選定、住宅改修希望者への事業者選定等、サービス利用希望者に対し利用に関する情報提供を行い利用者本人や家族に事業所選定を促す。また特定の事業所に集中しないように注意するなど公平かつ中立な業務遂行に留意する。

事業所内に職員倫理要綱を掲示し、遵守するよう努める。

資料3

特定事業所へのサービス集中率等について

## (2) 特定事業所へのサービス集中率について —公正中立の判断基準作成のために—

「地域包括支援センターが作成する介護予防ケアプランの作成において正当な理由がなく、特定の事業者が提供するサービスに偏りが無いこと」の報告基準について次のとおりとする。

当分の間、当該地域包括支援センター（指定介護予防支援事業所）が作成した介護予防サービス計画（委託分も含む）のうち、介護予防訪問サービス、介護予防通所サービス、介護予防通所リハビリ、介護予防福祉用具貸与及び生活支援訪問サービスが提供されている介護予防サービス計画の数をそれぞれ集計し、それぞれのサービスについて、最もその紹介件数の多い事業所（以下「紹介率最高事業所」という）の介護予防サービス計画数の占める割合が50%を超えた地域包括支援センターに対し、区から事情を聴取し、区運営協議会への報告事項とする。

### 1. 判断基準の判定方法

地域包括支援センターごとに、次の計算式により計算し、①～⑤のそれぞれが50%を超えたとき、各区健康福祉課から当該地域包括支援センターへ事情を聴取し、当協議会に報告する。また、事情を聴取する上で、正当な理由についても検討していく。

- ① 介護予防訪問サービスにかかる紹介率最高事業所の介護予防サービス計画数  
÷介護予防訪問サービスを位置づけた計画数
- ② 介護予防通所サービスにかかる紹介率最高事業所の介護予防サービス計画数  
÷介護予防通所サービスを位置づけた計画数
- ③ 介護予防通所リハビリにかかる紹介率最高事業所の介護予防サービス計画数  
÷介護予防通所リハビリを位置づけた計画数
- ④ 介護予防福祉用具貸与にかかる紹介率最高事業所の介護予防サービス計画数  
÷介護予防福祉用具貸与を位置づけた計画数
- ⑤ 生活支援訪問サービスにかかる紹介率最高事業所の介護予防サービス計画数  
÷生活支援訪問サービスを位置づけた計画数

参考. サービスの偏りにかかる正当な理由の例

- ① サービスの質が高いことによる利用者の希望を勘案した場合
- ② 介護予防訪問サービス、介護予防通所サービス、介護予防通所リハビリ、介護予防福祉用具貸与及び生活支援訪問サービスが提供されている介護予防サービス計画の数が少ない場合（10件以下）
- ③ 当該圏域に5事業所未満である場合などサービス事業所が少数である場合
- ④ その他正当な理由がある場合

《平成19年3月22日市運営協議会決定》

《平成29年2月9日市運営協議会改定》

## 特定事業所へのサービス集中率

センター	サービス種別	集中率	区におけるヒアリング内容
神戸北町	生活支援訪問サービス	58% (29件/50件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営主体が地域に根付いた事業所であり、利用者も抵抗感なく利用しやすい。</li> <li>・生活支援訪問サービスを実施している事業所が少ない。</li> <li>・事業所はあっても、登録ヘルパーが少なく、サービス提供を引き受けてくれないのが現状。</li> </ul>
鈴蘭台	生活支援訪問サービス	50% (6件/12件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活支援サービス（簡易型）を行ってくれる事業所が少ない。</li> <li>・ヘルパー資格なしで家事援助ができる人も雇用しており、引き受けてくれやすい。</li> <li>・利用者が他の利用希望者に紹介をおこなった。</li> </ul>
八多淡河	介護予防通所リハビリ	77% (23件/30件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・淡河町の利用者は地理的利便性で当該事業所を希望されている。</li> <li>・農村地帯のため圏域内の事業所が少なく、他事業所までは距離が遠い。</li> <li>・医師・知人からの紹介も多い。</li> </ul>
北鈴蘭台	介護予防通所リハビリ	82% (28件/34件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣でリハビリを始めた最初の施設であり評判がよい。</li> <li>・リハビリに特化しているデイであり、個別リハビリのプログラムが充実しており、選択する利用者が多い。</li> </ul>
鈴蘭台	介護予防通所リハビリ	73% (54件/74件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医師からの紹介で利用している。</li> <li>・他の利用者からの口コミを聞いて選んだ。</li> <li>・体験時に気に入り、そのまま利用を続けている。</li> </ul>



# 神戸市地域包括支援センター運営協議会 開催要綱

平成 29 年 4 月 1 日  
保健福祉局長 決定

(趣旨)

第 1 条 神戸市の介護保険制度において地域の様々な資源を統合した地域包括ケアを提供することを目的とし、地域における総合的なマネジメントを担う中核機関として「地域包括支援センター」を設置する。この地域包括支援センターの公正・中立性を確保するため、専門的な見地及び市民の立場から広く意見を求めることを目的として、「神戸市地域包括支援センター運営協議会」（以下「市協議会」という。）を、また各区において、「区地域包括支援センター運営協議会」（以下「区協議会」という。）を開催する。

(内容)

第 2 条 市協議会においては、次の事項について意見を求めるものとする。

- (1) 地域包括支援センターの選定基準、評価基準の策定に関する事項。
- (2) 地域包括支援センターのサービス提供の承認に関する事項。
- (3) 地域包括支援センターの介護予防マネジメントの再委託に関する事項。
- (4) 地域包括支援センターに対する委託業務の追加・変更に関する事項。
- (5) 区協議会に関する基本的事項。
- (6) その他全市レベルで調整を必要とする事項。

(委員)

第 3 条 市協議会に出席する委員は次に掲げる者のうちから市長が委嘱し、又は任命する。学識経験者、神戸市老人福祉施設連盟、(社)神戸市介護老人保健施設協会、(公社)神戸市民間病院協会、神戸市シルバーサービス事業者連絡会、(社)神戸市医師会、(公社)神戸市歯科医師会、(社)神戸市薬剤師会、(公社)兵庫県看護協会、(社)兵庫県社会福祉士会、神戸市ケアマネジャー連絡会、市民代表委員（1・2号被保険者）、(公社)認知症の人と家族の会兵庫県支部、神戸市民生委員児童委員協議会、社会福祉法人神戸市社会福祉協議会の各代表及び市関係職員。

(任期)

第 4 条 委員の任期は 3 年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

- 2 委員は再任されることができる。

(委員長の指名等)

第 5 条 市協議会においては福祉局長が委員の中から委員長を指名する。

- 2 委員長は会議の進行をつかさどる。
- 3 福祉局長は、委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、前項の職務を代行する者を指名する。

(関係者の招集)

第 6 条 市協議会において、福祉局長は、必要があると認めるときは、関係者の出席を求

め、説明又は意見を聞くことができる。

(会議の公開)

第7条 市協議会は、これを公開とする。ただし、次のいずれかに該当する場合で、福祉局長が公開しないと決めたときには、この限りでない。

(1) 神戸市情報公開条例(平成13年神戸市条例第29条)第10条各号に該当すると認められる情報について意見交換を行う場合

(2) 会議を公開することにより公正かつ円滑な会議の進行が著しく損なわれると認められる場合

2 会議の傍聴については、神戸市有識者会議傍聴要綱(平成25年3月27日市長決定)を適用する。

(庶務)

第8条 市協議会の庶務は福祉局介護保険課が行う。

(その他)

第9条 この要綱に定めるものの他、市協議会に必要な事項は福祉局長が別に定める。

付則 この要綱は、平成29年 4月 1日から施行する。

付則 この要綱は、平成31年 4月 1日から施行する。

付則 この要綱は、令和 2年 4月 1日から施行する。

## 区地域包括支援センター運営協議会 開催要綱

平成 29 年 4 月 1 日  
保健福祉局長決定

(趣旨)

第 1 条 神戸市の介護保険制度において地域の様々な資源を統合した地域包括ケアを提供することを目的とし、地域における総合的なマネジメントを担う中核機関として「地域包括支援センター」を設置する。この地域包括支援センターの公正・中立性を確保するため、専門的な見地及び市民の立場から広く意見を求めることを目的として、「神戸市地域包括支援センター運営協議会」(以下「市協議会」という。)を、また、各区において、「区地域包括支援センター運営協議会」(以下「区協議会」という。)を開催する。

(内容)

第 2 条 区協議会においては、次の事項について意見を求めるものとする。なお、区協議会において各委員より出された意見については、必要に応じて市協議会において報告する。

- 1 区内の地域包括支援センターの業務を支援するため、関係機関との連携に関する事項。
- 2 その他区の地域包括支援センターの運営に関する事項。

(委員)

第 3 条 区協議会に出席する委員は次に掲げる者のうちから市長が委嘱し、又は任命する。神戸市老人福祉施設連盟、(社)神戸市介護老人保健施設協会、(公社)神戸市民間病院協会、神戸市シルバーサービス事業者連絡会、(社)神戸市医師会、(公社)神戸市歯科医師会、(社)神戸市薬剤師会、神戸市民生委員児童委員協議会、社会福祉法人神戸市社会福祉協議会の各代表、利用者代表及び市関係職員。

(任期)

第 4 条 委員の任期は 3 年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

- 2 委員は再任されることができる。

(議長)

第 5 条 区協議会には、議長を置く。

- 2 議長は会議の進行をつかさどる。
- 3 議長は各区保健福祉部長をもって充てる。
- 4 議長は必要に応じて市協議会委員の出席を要請できる。
- 5 議長に事故があるとき又は議長が欠けたときは、あらかじめ議長が指名する委員が、その職務を代理する。

(関係者の招集)

第 6 条 各区協議会において、議長は必要があると認めた場合は、関係者の出席を求め、説明又は意見を聞くことができる。

(会議の公開)

第7条 区協議会は、原則これを公開とする。ただし、次のいずれかに該当する場合、福祉局長が公開しないと決めたときには、この限りでない。

- (1) 神戸市情報公開条例（平成13年神戸市条例第29条）第10条各号に該当すると認められる情報について意見交換を行う場合
  - (2) 会議を公開することにより公正かつ円滑な会議の進行が著しく損なわれると認められる場合
- 2 会議の傍聴については、神戸市有識者会議傍聴要綱（平成25年3月27日市長決定）を適用する。

(庶務)

第8条 区協議会の庶務は各区保健福祉部健康福祉課が行う。

(その他)

第9条 この要綱に定めるものの他、区協議会の運営に関して必要な事項は各区保健福祉部長が別に定める。

- |    |             |    |           |
|----|-------------|----|-----------|
| 付則 | この要綱は、平成29年 | 4月 | 1日から施行する。 |
| 付則 | この要綱は、平成31年 | 4月 | 1日から施行する。 |
| 付則 | この要綱は、令和2年  | 4月 | 1日から施行する。 |

# あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）運営要綱

平成 18 年 3 月 15 日制定

神戸市保健福祉局長決定

## （目的）

第 1 条 高齢者が、住み慣れた地域で、尊厳あるその人らしい生活を継続することができるようにするためには、できるだけ要介護状態にならないような予防対策から高齢者の状態に応じた介護サービスや医療サービスまで、様々なサービスを、高齢者の状態の変化に応じ切れ目なく提供することが必要となる。このため、地域の高齢者の心身の健康の維持、保健・福祉の向上、医療との連携、生活の安定のために必要な援助、支援を包括的に行う中枢機関として、あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）（以下「センター」という。）を設置する。

## （実施施設）

第 2 条 センターは、包括的支援事業、その他厚生労働省令で定める事業を実施し、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健・福祉の向上及び医療との連携を包括的に支援することを目的とする施設とする。

## （職員）

第 3 条 センター職員は、別表 1 のとおり①保健師または看護師、②社会福祉士等、③主任介護支援専門員、④地域支え合い推進員を配置し、常勤専従とする。また、①～④のうち、別表 1 に定める資格要件を満たす者を認知症地域支援推進員として兼務で配置する。

2 配置する職員数は、高齢者人口に応じて、別表 2 に定める職員配置人員とし、0.5 人配置の者については、他の業務との兼務を認める（認定調査を除く）。但し、公的事业であることから、市民から公正・中立性の点で誤解を受ける業務との兼務は認められない。

3 2 圏域を 1 センターで運営する場合、2 圏域の高齢者人口の合計により、別表 2 に定める職員配置人員とする。但し、地域支え合い推進員については、圏域ごとに各 1 名配置する。

4 第 1 項の規定にかかわらず、併設する指定介護予防支援事業所における介護予防支援業務について、委託業務に支障がない場合に限り、センター職員が従事することを認めることとするが、その担当件数について上限を設け、介護予防支援及びケアマネジメント従来型は、標準 20 件／人とし、上限 30 件／人で制限をかけることとし、ケアマネジメント簡易型及びケアマネジメントセルフ型は、制限なしとする。

## （事業内容）

第 4 条 センターは介護保険法第 115 条の 45 に掲げる地域支援事業のうち次に定めるもの、神戸市独自事業及びその他厚生労働省令で定める事業等を行う。

（1）被保険者（第 1 号被保険者に限る。）の要介護状態等となることの予防又は要介護状態等の軽減もしくは悪化の防止のための必要な事業（介護予防サービス事業及び地域密着型介護予防サービス事業を除く。）

（2）被保険者が要介護状態等となることを予防するため、その心身の状況、その置かれて

いる環境その他の状況に応じて、その選択に基づき、地域支援事業に掲げる事業その他の適切な事業が包括的かつ効率的に提供されるよう必要な援助を行う事業（介護予防ケアマネジメント業務）

- (3) 被保険者の心身の状況、その居宅における生活の実態その他の必要な実情の把握、保健医療、公衆衛生、社会福祉その他の関連施策に関する総合的な情報の提供、関係機関との連絡調整その他の被保険者の保健・福祉の向上及び医療との連携を図るための総合的な支援を行う事業（介護保険外のサービスを含む、高齢者や家族に対する総合相談支援業務）
  - (4) 被保険者に対する虐待の防止及びその早期発見のための事業その他の被保険者の権利擁護のため必要な援助を行う事業（権利擁護業務）
  - (5) 保健医療及び福祉に関する専門的知識を有する者による被保険者の居宅サービス計画及び施設サービス計画の検証、その心身の状況、介護給付等対象サービスの利用状況その他の状況に関する定期的な協議その他の取組を通じ、当該被保険者が地域において自立した日常生活を営むことができるよう、包括的かつ継続的な支援を行う事業（支援困難ケースへの対応などケアマネジャーへの支援を行う包括的・継続的ケアマネジメント業務）
- 2 介護保険外サービス等の手続きに関する業務を実施する。
  - 3 認知症介護家族者のための自助グループ育成支援事業（介護リフレッシュ教室の開催）を実施する。
  - 4 地域支え合い活動推進事業（地域住民間で見守り合い、支え合えるコミュニティづくりを支援する業務）を実施する。
  - 5 介護予防普及啓発事業の一部を実施する。
  - 6 神戸市認知症地域資源ネットワーク構築事業の一部を実施する。
  - 7 介護保険法第 27 条第 1 項、第 28 条第 2 項及び第 29 条第 1 項に定める要介護認定にかかる申請、並びに第 32 条第 1 項、第 33 条第 2 項及び第 33 条の 2 に定める要支援認定にかかる申請の代行手続きを実施する。
  - 8 シルバーハウジングにおける高齢者見守り事業を実施する。
  - 9 センターに併設して指定介護予防支援事業所（介護保険法第 115 条の 22）を設置し、介護保険法第 8 条の 2 第 16 項に定める介護予防支援を実施する。

（公正・中立性の確保）

第 5 条 センターは、本事業を実施するに当って、高齢者に提供されるサービスが、特定の種類又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・中立性を確保しなければならない。

（地域包括支援センター運営協議会（以下「運営協議会」という。）への報告）

第 6 条 センターは、その運営に関する事項において神戸市の指定する様式で、定期的に運営協議会に報告しなければならない。また、運営協議会が必要と認めた場合は、口頭及び文書（磁気媒体含む）で報告しなければならない。

（守秘義務）

第7条 介護保険法第115条の46第8項の規定どおり地域包括支援センターの設置者(その法人の役員)若しくは、その職員及びこれらの職にあった者は、正当な理由なしに、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(地域包括的支援ネットワークの構築)

第8条 センターは、地域の高齢者・家族や保健・福祉・医療の関係機関、介護サービス事業者、民生委員、ボランティア活動団体等、様々な関係機関と連携しなければならない。

(実施要領)

第9条 その他必要な事項は、あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)事業実施要領において定めるものとする。

附則 この要綱は、平成18年4月1日より施行する。

附則 この要綱は、平成18年11月1日より施行する。

附則 この要綱は、平成20年4月1日より施行する。

附則 この要綱は、平成21年4月1日より施行する。

附則 この要綱は、平成22年4月1日より施行する。

附則 この要綱は、平成24年4月1日より施行する。

附則 この要綱は、平成26年4月1日より施行する。

附則 この要綱は、平成27年4月1日より施行する。

附則 この要綱は、平成28年4月1日より施行する。

附則 この要綱は、平成29年4月1日より施行する。

附則 この要綱は、平成30年4月1日より施行する。

附則 この要綱は、平成31年4月1日より施行する。

別表1

職 種	資格等
保健師または 看護師	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保健師</li> <li>• 経験のある看護師</li> </ul> <p>看護師として地域ケア、地域保健等の経験<sup>※1</sup>がある者で、かつ、高齢者に関する公衆衛生業務経験<sup>※2</sup>を1年以上有する者。なお、准看護師は含まない。</p> <p>※1「地域ケア、地域保健等の経験」には病棟経験や急性期医療の経験は含まない。</p> <p>※2「高齢者に関する公衆衛生業務経験」として、(i) 地域包括支援センター及び保健所等の自治体での業務経験、(ii) 地域包括ケアに関わる訪問看護及び通所介護事業所等での業務経験を含む。</p>
社会福祉士等	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社会福祉士</li> <li>• 福祉事務所の現業員等の業務経験が5年以上または介護支援専門員の業務経験が3年以上あり、かつ、高齢者の保健福祉に関する相談援助業務に3年以上従事した経験を有する者</li> </ul>
主任介護支援専門員	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 都道府県が指定する実施機関が行う主任介護支援専門員研修を受講し、有効期間内である者</li> </ul>
地域支え合い 推進員	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保健師または看護師（要件については上記のとおり）</li> <li>• 社会福祉士等（要件については上記のとおり）</li> <li>• 主任介護支援専門員（要件については上記のとおり）</li> </ul>
認知症地域支援 推進員（兼務）	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 認知症の医療や介護における専門的知識及び経験を有する医師、歯科医師、薬剤師、保健師、助産師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、社会福祉士、介護福祉士、視能訓練士、義肢装具士、歯科衛生士、言語聴覚士、あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師、柔道整復師、栄養士、精神保健福祉士又は介護支援専門員</li> <li>• 上記以外で認知症の医療や介護における専門的知識及び経験を有する者として神戸市が認めた者（例：認知症介護指導者養成研修修了者等）</li> </ul>

別表2（職員配置）

高齢者人口	職員配置
6,000 人未満	①保健師または看護師、②社会福祉士等、③主任介護支援専門員、④地域支え合い推進員 を各 1 名配置する。
6,000 人以上 以降、 1,000 人ごと	①保健師または看護師、②社会福祉士等、③主任介護支援専門員、④地域支え合い推進員 を各 1 名配置し、加えて高齢者人口 1,000 人ごとに①～③のうち 0.5 名を配置する。

## あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)事業実施要領

平成18年3月15日制定

神戸市保健福祉局長決定

### (利用対象者)

第1条 あんしんすこやかセンター(以下「センター」という。)事業の対象者は、おおむね65歳以上の高齢者及びその家族とする。但し、介護保険外サービスの対象者については、各サービスの要綱に基づくものとする。

### (実施施設)

第2条 センターは、事務室及び運営に必要な相談室、会議室等を有し、併設のサービス提供事業部門がある場合はセンター事務スペースとは分離し、書類保管庫及びパソコンにおいても必ず分離すること。

2 相談室については、プライバシーを確保するとともに、相談しやすい場所とする。

### (職員体制)

第3条 センターは、「地域包括ケア」を実現するために、センターの職員がそれぞれの専門に係る業務のみを担当するのではなく、必ず「チームアプローチ」を行う体制を構築すること。

2 センター職員は、センター業務を行うにあたって「あんしんすこやかセンター職員証」を常に携帯し、必要に応じて提示しなければならない。

### (相談体制)

第4条 24時間にわたり相談対応が可能な体制を整え、市に体制を記した資料を提出すること。

### (業務内容)

第5条 あんしんすこやかセンター運営要綱(以下「要綱」という。)第4条第1項において実施する包括的支援事業は、「地域包括支援センター業務マニュアル」「介護予防ケアマネジメントマニュアル」「高齢者虐待対応の手引き」「あんしんすこやかセンター地域ケア会議運営マニュアル」「神戸市認知症地域資源ネットワーク構築事業実施要綱」に基づき実施する。

2 要綱第4条第2項の介護保険外サービスは、「介護保険外サービス相談事務の手引き」に基づき実施する。

3 要綱第4条第3項の認知症介護家族者のための自助グループ育成支援事業は、「介護リフレッシュ教室～認知症介護家族者のための自助グループ育成支援事業委託に関する要綱」及び「介護リフレッシュ教室～認知症介護家族者のための自助グループ育成支援事業実施要領」に基づき実施する。

- 4 要綱第4条第4項の地域支え合い活動推進事業は、「地域支え合い事業マニュアル」に基づき実施する。
- 5 要綱第4条第5項の介護予防普及啓発事業の一部に関する業務は、「介護予防普及啓発事業委託に関する要綱」及び「介護予防普及啓発事業委託に関する実施要領」に基づき実施する。
- 6 要綱第4条第6項の申請の代行手続きは、「介護保険要介護・要支援認定申請ガイド」に基づき実施する。
- 7 要綱第4条第7項の指定介護予防支援事業は、「介護予防ケアマネジメントマニュアル」に基づき実施する。
- 8 要綱第4条第8項のシルバーハウジングにおける高齢者見守り事業は「シルバーハウジングにおける高齢者見守り事業マニュアル」に基づき実施する。

(帳票等)

第6条 第5条の事業については、事業ごとに定める要綱等に基づく帳票を使用することとする。

- 2 月別実績報告書は、翌月10日までに、介護保険課に送付するものとする。
- 3 サービス提供機関等への帳票提供については、必要な項目に限定し、相談者または家族の承諾を得たうえで行うこととする。また、複写を防止するために提供帳票については、朱印等でセンター名を表示すること。
- 4 帳票等の保管については、ロッカーの施錠などその管理に万全を期すること。
- 5 センター業務で使用するパソコンの情報管理についても万全を期すること。

(公正・中立性の確保)

第7条 センターは、公正・中立性を確保するために、次のことを遵守しなければならない。

- (1) センター事業の人員、設備及び運営に関する基準の遵守
  - (2) 利用者・事業者への適切な情報の提供
  - (3) 適切な情報提供に基づく利用者の意思決定の尊重
  - (4) 適正な介護予防ケアマネジメントの確保
  - (5) 公平・公正な介護予防ケアマネジメント機会の提供
  - (6) 公平・公正な介護予防ケアマネジメントの支援
- 2 センターは、公正・中立性を確保するために次の事項を行ってはならない。
- (1) 要支援・要介護認定申請代行の勧誘禁止(利用申込者の意思が前提)
  - (2) 介護予防ケアプラン作成の予約禁止(利用申込者からの依頼が前提)
  - (3) 特定の介護予防・介護サービス事業者に対するサービス利用の予約禁止(サービス利用はケアプランの作成が前提)
  - (4) センター業務以外の広告・営業活動の禁止
  - (5) センター業務以外の行政に関する類似行為の禁止

(6)センターが作成する介護予防ケアプランの作成において正当な理由がなく、特定の事業者が提供するサービスに偏りが無いこと

(7)センターの作成する介護予防ケアプラン作成過程において特定の事業者の提供するサービスの利用を不当に誘引しないこと

(広報)

第8条 センターは、民生委員、婦人会、自治会、老人クラブ等の関係者との連携をはじめ、地域住民に対する広報にあたっては、各センターの創意工夫により取り組むものとする。

附則 この要領は、平成18年4月1日より施行する。

附則 この要領は、平成22年4月1日より施行する。

附則 この要領は、平成27年4月1日より施行する。

附則 この要領は、平成28年4月1日より施行する。

附則 この要領は、平成29年4月1日より施行する。

附則 この要領は、平成31年4月1日より施行する。

神戸市地域包括支援センターの包括的支援事業を実施するために必要な基準を定める条例

(趣旨)

第1条 この条例は、介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）第115条の46第5項の規定に基づき、地域包括支援センターの設置者（以下「設置者」という。）が包括的支援事業を実施するために必要な基準を定めるものとする。

(包括的支援事業を実施するために必要な基準)

第2条 法第115条の46第5項に規定する条例で定める基準は、次条から第5条までに定めるもののほか、介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号。以下「施行規則」という。）第140条の66に定める基準に定めるところによる。

(設置者に関する基準)

第3条 法第115条の46第3項の規定に基づき地域包括支援センターを設置する者は、暴力団員等（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）又は暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者をいう。）がその事業活動を支配するものであってはならない。

(記録の整備)

第4条 設置者は、包括的支援事業の実施に関し必要な書類を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならない。

(人権の擁護及び高齢者虐待の防止に係る研修の実施)

第5条 設置者は、包括的支援事業を開始するに当たり、全ての勤務予定者に対して、人権の擁護及び高齢者虐待の防止に係る研修を実施しなければならない。

2 設置者は、少なくとも1年に1回以上、全ての従業者を対象として、人権の擁護及び高齢者虐待の防止に係る研修を実施しなければならない。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成27年4月1日から施行する。

(記録の整備に係る経過措置)

2 第4条の規定は、この条例の施行の日以後に完結した記録について適用し、同日前に完結した記録については、なお従前の例による。

(施行規則の附則等により特例が定められている場合の取扱い)

3 次に掲げる規定（以下「附則特例規定」という。）において施行規則の規定の特例が定められている場合においては、この条例の規定の適用により適用されることとなる施行規則の規定について、附則特例規定を準用する。ただし、この条例に別段の定めがある場合は、この限りでない。

(1) 施行規則の附則の規定

(2) 施行規則の一部を改正する内容を含む厚生労働省令その他の省令の附則の規定

(施行期日)

1 この条例は、平成30年4月1日から施行する。

神戸市指定介護予防支援事業者の指定の基準並びに指定介護予防支援の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める条例

(趣旨)

第1条 この条例は、介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）

第115条の22第2項第1号の規定に基づき指定介護予防支援事業者の指定の基準を定め、並びに法第115条の24第1項及び第2項の規定に基づき指定介護予防支援の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定めるものとする。

(指定介護予防支援事業者の指定の基準に係る条例で定める者)

第2条 法第115条の22第2項第1号に規定する条例で定める者は、法人とする。

2 前項の法人は、暴力団員等（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）又は暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者をいう。第4条において同じ。）がその事業活動を支配するものであってはならない。

(指定介護予防支援に従事する従業者及びその員数に関する基準)

第3条 法第115条の24第1項に規定する条例で定める基準（同条第3項第1号に係るものに限る。）は、次条に定めるもののほか、指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成18年厚生労働省令第37号。以下「基準省令」という。）第1条第3号に定める基準に定めるところによる。

(管理者に関する基準)

第4条 基準省令第3条第1項の規定に基づき置かれる管理者は、暴力団員等であってはならない。

(法第115条の24第3項第2号の事項に関する基準)

第5条 法第115条の24第2項の規定に基づき条例で定める基準（同条第3項第2号に係るものに限る。）は、次条に定めるもののほか、基準省令第1条第4号に定める基準に定めるところによる。

(内容及び手続の説明及び同意)

第6条 前条の規定に基づき基準省令第4条第1項の規定を適用する場合には、同項中「運営規程の概要」とあるのは、「運営規程の概要、サービスの提供に当たって利用申込者が支払うべき費用の内容(当該費用の算出根拠及び支払方法を含む。)」とする。

(法第115条の24第3項第1号及び第2号に掲げる事項以外の事項に関する基準)

第7条 法第115条の24第1項又は第2項の規定に基づき条例で定める基準(同条第3項第1号及び第2号に掲げる事項以外の事項に係るものに限る。)は、次条から第11条までに定めるもののほか、基準省令第1条第5号に定める基準に定めるところによる。

(記録の整備)

第8条 前条の規定に基づき基準省令第28条第2項の規定を適用する場合には、同項中「2年間」とあるのは、「5年間」とする。

(人権の擁護及び高齢者虐待の防止に係る研修の実施)

第9条 指定介護予防支援事業者は、事業を開始するに当たり、全ての勤務予定者に対して、人権の擁護及び高齢者虐待の防止に係る研修を実施しなければならない。

2 指定介護予防支援事業者は、少なくとも1年に1回以上、全ての従業者を対象として、人権の擁護及び高齢者虐待の防止に係る研修を実施しなければならない。

(事業再開時の事前協議)

第10条 指定介護予防支援事業者は、休止した当該指定介護予防支援の事業を再開しようとするときは、その再開の前に市長と協議を行うよう努めなければならない。

(利用者の計画的な受入れ)

第11条 指定介護予防支援事業者は、利用者の計画的な受入れに努めるとともに、日々のサービスの提供に必要な職員の配置に努めなければならない。

## 附 則

(施行期日)

1 この条例は，平成27年4月1日から施行する。

(記録の整備に係る経過措置)

2 第8条の規定は，この条例の施行の日以後に完結した記録について適用し，同日前に完結した記録については，なお従前の例による。

(基準省令の附則等により特例が定められている場合の取扱い)

3 次に掲げる規定（以下「附則特例規定」という。）において基準省令の規定の特例が定められている場合においては，この条例の規定の適用により適用されることとなる基準省令の規定について，附則特例規定を準用する。ただし，この条例に別段の定めがある場合は，この限りでない。

(1) 基準省令の附則の規定

(2) 基準省令の一部を改正する内容を含む厚生労働省令その他の省令の附則の規定

# 神戸市あんしんすこやかセンター運営方針

平成 18 年 3 月 15 日制定

神戸市保健福祉局長決定

## 1 地域包括支援センター設置の目的

- 高齢者が、住み慣れた地域で、尊厳あるその人らしい生活を継続することができるようにするためには、できるだけ要介護状態にならないような予防対策から高齢者の状態に応じた介護サービスや医療サービスまで、様々なサービスを、高齢者の状態の変化に応じ切れ目なく提供することが必要となる。
- このため、地域の高齢者の心身の健康の維持、保健・福祉の向上、医療との連携、生活の安定のために必要な援助、支援を包括的に行う中枢機関として、あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）（以下、「センター」という。）を設置する。

## 2 センターの基本機能

- センターは次の基本機能を担うものとする。
  - ① 介護予防業務および改正後の介護保険法に基づく新たな予防給付に関する介護予防支援業務
  - ② 多様なネットワークを活用した地域の高齢者の実態把握や虐待への対応などを含む総合的な相談支援及び権利擁護業務
  - ③ 高齢者の状態の変化に対応した長期継続的なケアマネジメントの後方支援を行う包括的・継続的ケアマネジメント支援業務
  - ④ ひとり暮らし高齢者等の状況把握や地域が主体的に行う介護予防事業等への参加の積極的な働きかけなどを行い、地域住民との連携やコミュニティづくりの支援を強化し、地域全体での支え合いや健康づくりに取り組むよう支援する業務

## 3 運営に当たっての留意事項

### (1) チームアプローチによる運営

- センターの業務は、上記①については保健師または看護師、②については社会福祉士等、③については主任介護支援専門員、④については地域支え合い推進員が主として担当することになるが、各職員がセンターの業務全体を十分に理解し、相互に連携・協働しながら、チームとして実施できるよう、情報の共有や業務の実施体制に特に配慮するものとする。

## (2) 地域における様々な資源の活用

- センターの運営に当たっては、保健・福祉・医療機関等の専門職やボランティアなどさまざまな関係者がそれぞれの能力を生かしながら相互に連携することにより、介護サービス、医療サービス、ボランティア活動、近隣住民同士の助け合いまで、地域の様々な社会資源を活用した継続的かつ包括的なケアが行われるよう、総合的なケアマネジメントを行うことが不可欠である。
- このため、センターが中心となり、こうした地域の様々な関係者と連携を図る場を設けるほか、同一区内はもとより市内の他のセンターとの連携を図り、情報の共有化、事例の分析を行うなど、センターの担当圏域を越えたネットワーク形成に努める。

## (3) 神戸市地域包括支援センター運営協議会

- センターの運営に当たっては、その方針について、神戸市地域包括支援センター運営協議会（各区運営協議会を含む）を経ることとし、公正・中立性を確保し、その円滑かつ適正な運営を図らなければならない。

## (4) 個人情報の取扱いについて

- センターの運営上、多くの個人情報を取り扱うこととなるため、次に掲げる事項に留意しなければならない。
  - ① センターにおける各事業の実施に当たり、各業務の担当者が互いに情報を共有し、その活用を図ることが重要であることにかんがみ、予め本人から個人情報を目的の範囲内で利用する旨の了解を得ておくこと。
  - ② 個人情報の取り扱いについては、関係法令、(ガイドライン等を含む。)を遵守し、厳重に取り扱うこととし、その保護に遺漏のないよう十分留意すること。
  - ③ 介護予防支援業務にかかる委託先の個人情報の取り扱いについては、委託契約において関係法令を遵守し、厳重に取り扱うことを明記し、その保護に遺漏のないよう指導・配慮すること。

### 附則

この運営方針は、平成 18 年 4 月 1 日より施行する。

この運営方針は、平成 27 年 4 月 1 日より施行する。

この運営方針は、平成 31 年 4 月 1 日より施行する。