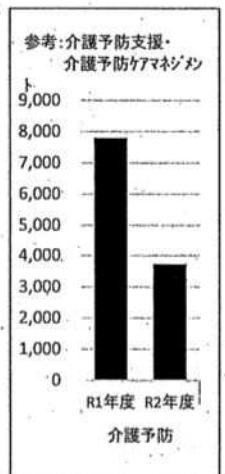
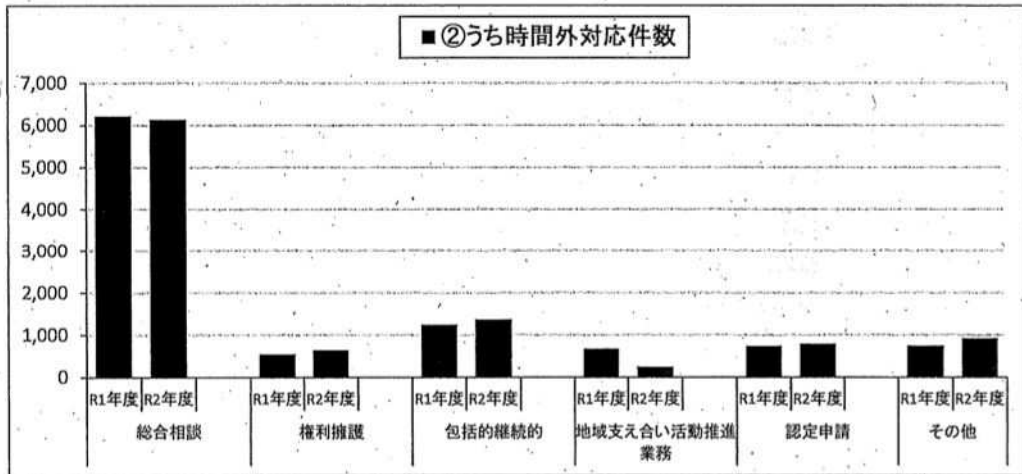
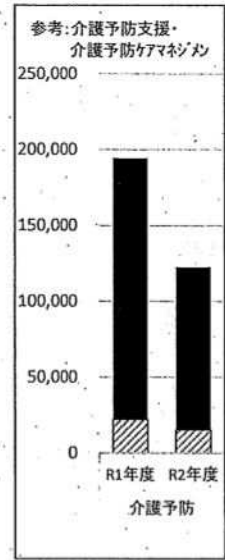
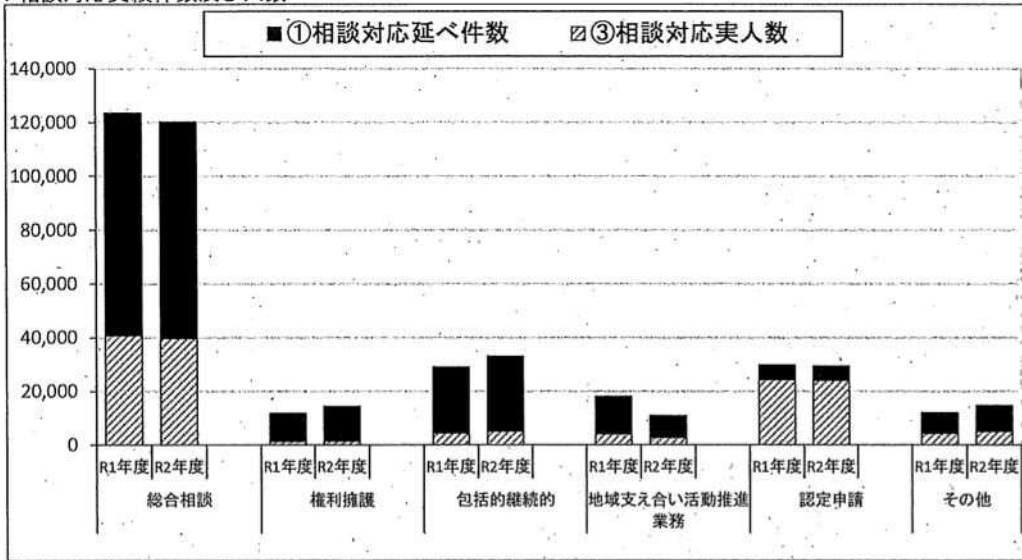


令和2年度
あんしんすこやかセンター
運営状況について

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	43,796	8,276	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	2,846	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

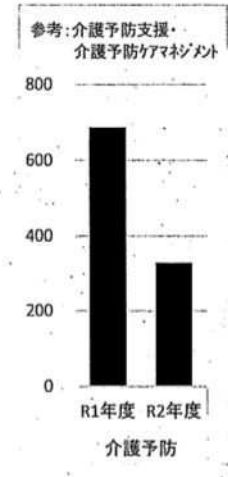
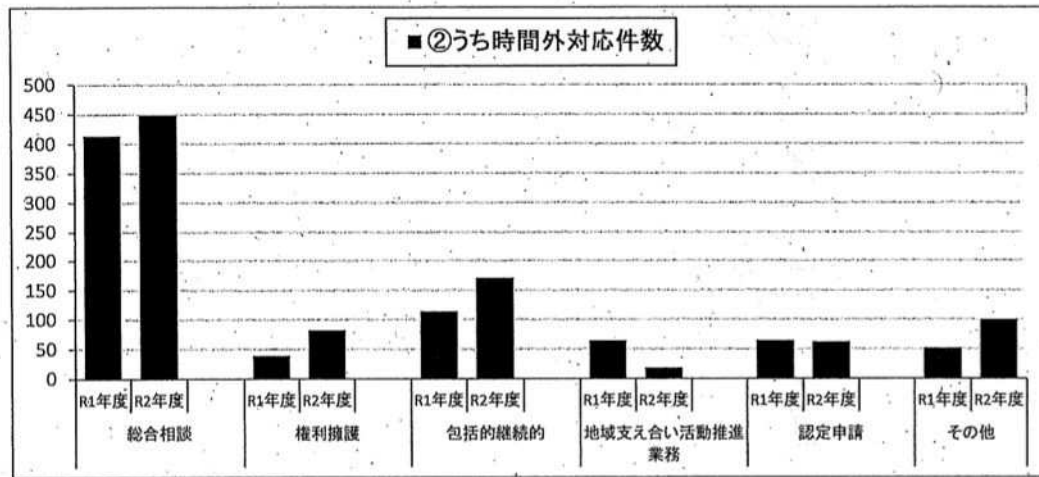
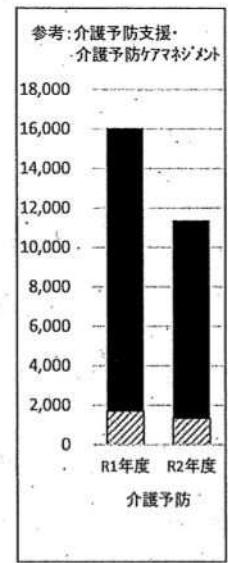
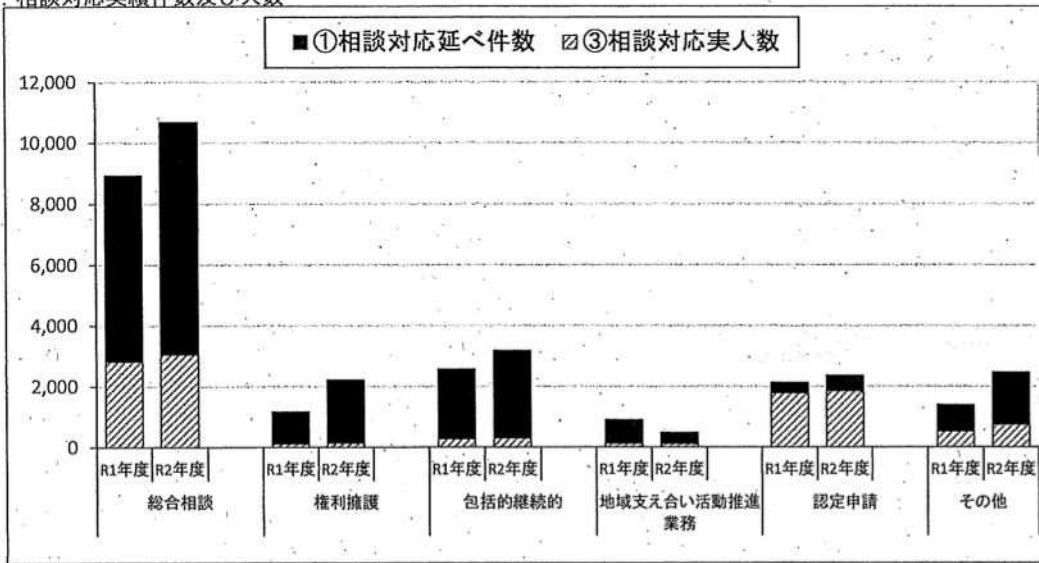
	モニタリング	前年度比	サービス担当者会議	前年度比
回数	225,607	9.9%	25,264	-8.1%

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

令和2年度 実績報告書(灘区)

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	突如把握	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	3,706	619	2,302	347	148	5	8,162	104	8	1,133	32	962	1,242	203	568	1,482	21,023
うち時間外対応	180	13	69	18	4	1	265	1	0	52	1	52	81	10	8	63	818
来所	594	67	231	15	45	30	386	12	0	65	4	70	80	37	571	218	2,425
うち時間外対応	48	2	15	1	1	4	11	0	0	2	0	4	8	1	24	14	135
訪問	718	71	502	746	87	55	2,125	48	9	300	13	164	404	108	1,011	513	6,874
うち時間外対応	31	4	20	18	2	5	37	0	0	12	0	1	13	5	24	18	190
その他	158	34	163	30	7	2	698	15	1	461	10	91	165	138	210	243	2,426
うち時間外対応	6	0	6	0	1	0	14	0	0	14	0	3	9	2	6	5	66
①相談対応延べ件数	5,176	791	3,198	1,138	287	92	11,371	179	18	1,959	59	1,287	1,891	486	2,360	2,456	32,748
前年度比	-2%	10%	80%	33%	33%	37%	-29%	18%	-49%	106%	74%	-6%	58%	-46%	11%	76%	-1%
1圏域あたり(件)	739	113	457	163	41	13	1,624	26	3	280	8	184	270	69	337	351	4,678
②うち時間外対応件数	265	19	110	37	8	10	327	1	0	80	1	60	111	18	62	100	1,209
前年度比	1%	27%	43%	-27%	60%	233%	-52%	-50%	-	122%	0%	-15%	158%	-72%	-3%	92%	-16%
1圏域あたり(件)	38	3	16	5	1	1	47	0	0	11	0	9	16	3	9	14	173
③相談対応実人数	1,651	283	497	393	156	78	1,324	36	7	75	29	208	99	122	1,851	741	-
前年度比	1%	19%	15%	17%	33%	28%	-22%	16%	0%	27%	26%	-2%	32%	-2%	4%	41%	-
1圏域あたり(人)	236	40	71	56	22	11	189	5	1	11	4	29	14	17	264	106	-

※「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	6	1	3	0	16
実人数	6	6	1	3	0	16

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	12,606 件	-7.2%	1,800.9 件
緊急対応件数(事故対応等)	件数	24 件	-14.3%	3.4 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	14,260	4.7%	1,841	-14.8%

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
広報・啓発		12,606 件	-7.2%	1,800.9 件
地域ケア会議	開催数	8 件	-55.6%	1.1 件
	参加人数	61 人	-81.8%	8.7 人
	(内訳)協議体開催数	0 件	-100.0%	0.0 件
地域ケア会議打ち合わせ	開催数	5 件	-75.0%	0.7 件
	参加人数	19 人	-68.3%	2.7 人
自センター主催の会議等	開催数	30 件	-31.8%	4.3 件
	参加人数	177 人	-54.3%	25.3 人
小地域支え合い連絡会	開催数	40 件	-50.0%	5.7 件
	参加人数	447 人	-50.7%	63.9 人
行政等主催の会議等	開催数	287 件	-18.0%	41.0 件
	参加職員数	356 人	-33.7%	50.9 人
地域主催の会議等	開催数	185 件	-66.4%	26.4 件
	参加職員数	245 人	-69.4%	35.0 人
ケアマネ等研修会	開催数	6 件	-60.0%	0.9 件
	参加人数	40 人	-76.0%	5.7 人
介護リフレッシュ教室	開催数	25 件	-26.5%	3.6 件
	参加人数	120 人	-47.6%	17.1 人
運営推進会議	開催数	14 件	-82.9%	2.0 件
	参加職員数	19 人	-79.3%	2.7 人
研修	回数	126 件	-34.7%	18.0 件
	受講職員数	252 人	-42.3%	36.0 人
住民主体活動の後方支援	参加回数	38 件	-	5.4 件
	参加職員数	44 人	-	6.3 人
他機関との連絡調整	件数	5,237 件	42.8%	748.1 件

月別実績報告書 その1

(令和2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										小児予防ケア マネジメント	合計					
	介護相談	入所・ 退所相談	認知症に 関する相談	介護保険 外サービス		権利擁護		高齢者 虐待	消費 被害	虐待・虐待 ケアマネジメント			西暦事例 対応	地域 支え合い 活動	認定申請	その他	
				介護保険 外サービス	介護保険 外サービス	措置	成年 後見制度										
電話	43,796	6,276	14,258	8,456	1,749	107	83,389	1,598	154	6,910	280	13,255	9,856	4,441	5,020	8,674	208,019
うち対面外対応	2,386	219	664	434	55	2	2,787	65	2	331	14	400	562	104	126	577	8,706
来所	11,084	1,094	2,460	866	671	231	4,160	220	10	503	19	1,613	872	795	8,363	1,274	34,255
うち対面外対応	788	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	688	30,118	598	95	1,891	80	2,010	3,158	14,489	2,384	82,557	
うち対面外対応	487	24	165	308	31	23	638	14	0	93	3	55	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
うち対面外対応	91	18	62	36	9	2	161	6	0	79	2	49	67	38	170	876	
合計	56,252	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
うち対面外対応	3,692	354	1,101	824	129	38	3,733	92	4	531	18	655	812	249	789	925	13,847
実人数	38,247	4,541	9,401	11,283	2,472	926	63,323	925	57	2,686	246	8,674	3,662	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	サービスマ ナー	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
(内訳)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	17,342	対象人数	113,684
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

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
総合事業のサービスのみ	6,330	144	6,186	1,864	30
	3,959	92	3,867	785	16
セルフ型	0	0	0	0	
介護予防支援	15,410	231	15,179	4,840	77
モニタリング	225,607	サービスマ ナー担当者会議	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。

センター番号:	全市
センター名:	

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
(内訳)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	3,089
ケアマネ等研修会	開催数	120	参加人数	888
介護リフレクシオン教室	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		
(内訳)ケース検討会	開催数	1,990		

月別実績報告書 その1

(令和2年度 年間)

センター番号:	02
センター名:	養区

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	合計					
	入所・退所相談					認知症に関する相談							委託管理				
	介護相談	入所・退所相談	認知症に関する相談	委託管理	介護相談 外サービス	委託管理 チャットリスト	成年 後見制度	措置	高齢者 虐待	消費者 被害			危機的 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
電話	3,706	619	2,302	347	148	5	8,162	104	8	1,133	32	962	203	568	1,482	21,023	
うち訪問対応	180	13	69	18	4	1	265	1	0	52	1	52	10	8	63	818	
来所	594	67	231	15	45	30	386	12	0	65	4	70	37	571	218	2,425	
うち訪問対応	48	2	15	1	1	4	11	0	0	2	0	4	1	24	14	135	
訪問	718	71	502	746	87	55	2,125	48	9	300	13	164	108	1,011	513	6,874	
うち訪問対応	31	4	20	18	2	5	37	0	0	12	0	1	5	24	18	190	
その他	158	34	163	30	7	2	688	15	1	461	10	91	138	210	243	2,426	
うち訪問対応	6	0	6	0	1	0	14	0	0	14	0	3	2	6	5	66	
合計	5,176	791	3,198	1,138	287	92	11,371	179	18	1,959	59	1,287	485	2,380	2,456	32,748	
うち訪問対応	265	19	110	37	8	10	327	1	0	80	1	60	18	62	100	1,209	
実人数	2,755	453	1,005	759	194	84	4,473	80	6	325	33	423	328	2,026	1,373	14,670	
うち新規人数	1,651	283	497	393	156	78	1,324	36	7	75	28	206	122	1,851	741	7,548	

2. 苦情件数(再掲)

センター	えが谷の窓口	サードサービス業者	介護保険制度全般	介護保険 制度全般	その他	合計
延件数	6	6	1	3	0	16
実人数	6	6	1	3	0	16

3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	対象人数	12,606
(内数)介護予防普及啓発に該当するもの	回数	対象人数	3,574
緊急対応件数(事故対応等)	件数	24	

4. 介護予防ケアマネジメント

類型	管理数	うち新規数	うち継続数	うち委託数	委託数のうち新規数
総合事業のサービスのみのみ	406	2	404	140	1
	325	2	323	81	0
セルフ型	0	0	0	0	
予防給付	1,199	16	1,183	432	5
モニタリング	14,260	サービス担当者会議	回数	1,841	

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	参加人数	61
(内数)協賛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	5	参加人数 19
自センター主催の会議等	会議数	30	参加人数 177
小地域支え合い連絡会	開催数	40	参加人数 447
行政等主催の会議等	会議数	287	参加職員数 356
地域主催の会議等	会議数	185	参加職員数 245
ケアマネ等研修会	開催数	6	参加人数 40
介護/フレッシュ教室	開催数	25	参加人数 120
運営推進会議	開催数	14	参加職員数 19
研修	回数	126	受講職員数 252
住民主体活動の後方支援	参加回数	38	参加職員数 44
個別ケース対応に関する他機関との連携調整	件数	5,237	
(内数)ケース検討会	開催数	185	

月別実績報告書 その1

(2020年度年間)

センター番号:	12
センター名:	高羽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										合計					
	介護相談					権利擁護										
	介護相談	入所・退所相談	認知症に関する相談	実勢把握	介護保険外サービス	基本チェックリスト	介護予防ケアマネジメント	成年後見制度	措置	高齢者虐待		消費者被害	包括的継続ケアアウト	困難事例対応	地域支え合い活動	認定申請
電話	81	11	91	42	11	0	289	1	0	82	6	53	10	11	319	1,140
うち時間外対応	6	1	9	1	1	0	13	0	0	3	1	1	0	0	23	88
来所	59	1	21	0	3	0	22	0	0	7	0	3	1	53	52	235
うち時間外対応	8	1	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	6	8	27
訪問	26	1	43	107	10	1	127	4	0	44	5	7	98	127	76	677
うち時間外対応	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	8
その他	0	1	22	1	1	0	33	0	0	36	5	1	3	24	36	211
うち時間外対応	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	7
合計	176	14	177	150	25	1	441	5	0	169	16	64	15	215	483	2,263
うち時間外対応	14	2	13	4	1	0	17	0	0	3	1	1	0	7	34	110
実人数	128	5	48	84	14	1	282	4	0	28	8	33	8	209	280	1,151
うち新規人数	89	5	24	24	11	1	92	4	0	8	8	27	7	204	111	624

2. 苦情件数(再掲)

センター	えがの窓口	サービスコール	介護保険制度全般	その他	合計
延件数	0	0	0	0	1
実人数	0	0	0	0	1

3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	対象人数	359
(内数)介護予防普及啓発に該当するもの	回数	128	179
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

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	51	0	51	22	0
簡易型	32	0	32	7	0
セルフ型	0	0	0	0	
介護予防支援	119	3	116	41	0
モニタリング	回数	1,780	サービス担当者会議	回数	189

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	開催数	1	参加人数	6
(内数)協議体機能を有するもの	開催数	開催数	0		
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	回数	1	参加人数	1
自センター主催の会議等	開催数	開催数	0	参加人数	0
小地域支え合い連絡会	開催数	開催数	4	参加人数	47
行政等主催の会議等	開催数	開催数	36	参加職員数	38
地域主催の会議等	開催数	開催数	36	参加職員数	36
ケアマネ研修会	開催数	開催数	1	参加人数	3
介護リフレージュ教室	開催数	開催数	4	参加人数	15
運営推進会議	開催数	開催数	1	参加職員数	1
研修	回数	回数	21	参加職員数	24
住民主体活動の後方支援	参加回数	参加回数	10	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	件数	415		
(内数)ケース検討会	開催数	開催数	18		

月別実績報告書 その1

(2020年度年間)

センター番号:	13
センター名:	六甲摩耶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										高齢者支援 ケアマネジャー マニピュレーション	成年 後見制度	権利擁護			困難事例 対応	地域 支え合い 活動	認定申請	その他	合計
	総合相談支援					権利擁護			因難事例 対応	地域 支え合い 活動			認定申請	その他	合計					
	介護相談 1,376	入所・ 退所相談 12	認知症に 関する相談 1,393	実態把握 50	介護保険 外サービス 16	基本 チャットリスト	措置	高齢者 虐待												
電話	1,376	12	1,393	50	16	0	662	1	0	316	3	80	337	6	3	6	4,261			
うち訪問対応	26	1	4	0	0	0	8	0	0	3	0	4	3	0	0	1	50			
来所	70	0	56	0	2	0	10	0	0	28	0	4	6	1	50	0	227			
うち訪問対応	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5			
訪問	132	0	206	174	7	6	72	0	0	57	0	1	37	0	140	0	832			
うち訪問対応	5	0	7	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	13			
その他	24	1	74	7	0	0	10	0	0	59	0	0	15	3	38	4	235			
うち訪問対応	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	6			
合計	1,602	13	1,729	231	25	6	754	1	0	460	3	85	395	10	231	10	5,555			
うち訪問対応	32	1	17	0	0	0	8	0	0	5	0	4	5	0	1	1	74			
実人数	521	8	370	108	14	5	211	1	0	64	3	47	46	8	227	4	1,637			
うち新規人数	277	8	150	28	10	5	88	1	0	11	3	28	9	3	220	1	842			

2. 苦情件数(再掲)

センター	センター 窓口	えがお の窓口	サービス事 業者	介護保険 制度全般	介護保険 制度全般	その他	合計
延件数	0	5	0	0	0	0	5
実人数	0	5	0	0	0	0	5

3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	対象人数	1,553	
(内訳)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	23	対象人数	462
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 ち新規数
						0
	従来型	50	0	50	12	0
	簡易型	52	0	52	12	0
	セルフ型	0	0	0	0	0
予防給付	介護予防支援	106	0	106	42	0
モニタリング	回数	1,443	サービス担当者会議	回数	189	

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	4
(内訳)協議体機能を活用したもの	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	7	参加人数	44
小地域支え合い連絡会	開催数	3	参加人数	31
行政等主催の会議等	会議数	46	参加職員数	61
地域主催の会議等	会議数	33	参加職員数	41
ケアマネ研修会	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	11
運営推進会議	開催数	0	参加職員数	0
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	625		
(内訳)ケース検討会	開催数	22		

月別実績報告書 その1

(2020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										介護予防ケアマネジメント	認定申請	地域 支え合い 活動	困難事例 対応	その他	合計
	総合相談支援					権利擁護										
	介護相談	入所・ 退所相談	認知症に 関する相談	実働把握	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	798	42	89	16	7	1	809	11	0	5	113	158	5	10	53	2,345
うち時間外対応	84	0	9	3	0	0	81	1	0	21	0	2	28	0	8	217
来所	103	3	13	1	5	3	38	3	0	9	1	13	23	5	5	276
うち時間外対応	19	0	3	1	1	0	3	0	0	0	1	6	1	8	1	45
訪問	227	6	24	59	11	17	212	3	0	65	0	19	81	5	100	831
うち時間外対応	15	1	3	1	1	1	16	0	0	9	0	0	8	1	5	62
その他	90	3	14	1	4	2	87	2	0	272	0	37	41	2	59	632
うち時間外対応	6	0	1	0	1	0	6	0	0	9	0	3	5	1	4	39
合計	1,218	54	140	77	27	23	1,146	19	0	574	6	182	303	17	220	4,084
うち時間外対応	124	1	16	5	3	1	86	1	0	40	0	6	47	3	17	363
実人数	587	29	81	60	20	17	495	12	0	72	4	56	85	14	216	1,769
うち新規人数	276	22	40	24	16	15	180	5	0	11	4	20	19	202	30	875

センター番号: 14
センター名: 六甲あしんすこやかセンター

2. 苦情件数(再掲)

センター	えが台 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	3	0	4
実人数	1	0	3	0	4

3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	101 対象人数	1,013 合計
(内訳)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	26 対象人数	357
緊急対応件数(事故対応等)	件数	3	

4. 介護予防ケアマネジメント

類型	管理数	委託数のうち新規数			委託数のうち継続数			委託数のうち新規数		
		うち新規数	うち継続数	うち委託数	うち継続数	うち委託数	うち委託数	うち継続数	うち委託数	
総合事業のサービスのみのみ		44	1	43	26	0				
		43	1	42	15	0				
		0	0	0	0	0				
予防給付		124	4	120	77	3				
モニタリング	回数	966	サービス担当者会議	回数	145					

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
(内訳)遠隔視聴可能なもの	開催数	0	
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	4 参加人数	18
自センター主催の会議等	会議数	20 参加人数	117
小地域支え合い連絡会	開催数	5 参加人数	56
行政等主催の会議等	会議数	50 参加職員数	72
地域主催の会議等	会議数	51 参加職員数	84
ケアマネ等研修会	開催数	1 参加人数	6
介護リブレングス教室	開催数	4 参加人数	27
運営推進会議	開催数	5 参加職員数	10
研修	回数	28 受講職員数	32
住民主体活動の後方支援	参加回数	5 参加職員数	7
個別ケース対応に関する他機関との連携調整	件数	973	
(内訳)ケース検討会	開催数	82	

月別実績報告書 その1

(2020年度年間)

センター番号:	15
センター名:	大石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	合計			
	入所・退所相談					在宅相談									
	介護相談	入所・退所相談	認知症に関する相談	要支援要介護	介護保険 外サービス	介護相談	要支援 要介護	介護相談	要支援 要介護	介護相談			要支援 要介護		
電話	312	103	102	55	21	2	2,176	8	70	44	58	24	95	233	3,327
うち訪問対応	12	2	6	3	3	1	95	0	3	3	6	1	5	9	149
来所	44	4	12	2	3	14	54	1	2	2	4	0	68	6	217
うち訪問対応	7	0	1	0	0	3	5	0	0	0	1	0	4	0	21
訪問	99	12	54	80	12	21	459	13	13	8	37	24	195	54	1,082
うち訪問対応	5	2	1	7	0	4	19	0	2	0	2	2	14	5	63
その他	9	12	17	2	1	0	159	7	36	1	11	3	19	21	299
うち訪問対応	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5
合計	464	131	185	139	37	37	2,848	45	121	55	110	51	377	314	4,925
うち訪問対応	24	4	8	10	3	8	124	0	5	3	9	3	23	14	238
実人数	324	77	85	105	23	36	949	22	45	41	29	38	289	132	2,211
うち新規人数	220	39	39	49	22	35	170	9	12	27	5	8	282	47	969

2. 苦情件数(再掲)

センター	えが谷の窓口	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	2
実人数	1	0	1	0	2

3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	対象人数	349
(内数)介護予防普及啓発に該当するもの	回数	対象人数	263
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

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
総合事業のサービスのみのみ	84	0	84	30	0
従来型	57	0	57	16	0
セルフレイ	0	0	0	0	
介護予防支援	260	2	258	111	0
モニタリング	2,953	サービス担当者会議	回数	392	

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	7
(内数)協働機能を持つもの	開催数	0	
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	0	参加人数
自センター主催の会議等	会議数	2	参加人数
小地域支え合い連絡会	開催数	7	参加人数
行政等主催の会議等	会議数	38	参加職員数
地域主催の会議等	会議数	15	参加職員数
ケアマネ等研修会	開催数	1	参加人数
介護リフレッシュ教室	開催数	4	参加人数
運営推進会議	開催数	5	参加職員数
研修	回数	10	参加職員数
住民主体活動の協力支援	参加回数	4	参加職員数
個別ケース対応に関する地域間との連携調整	件数	409	
(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)

1. 相談対応実績件数及び人数 (新規を含む)

	総合相談支援										合計						
	介護相談					福祉相談											
	介護相談 電話	入所・ 退所相談	認知症に 関する相談	実務把握	介護相談 外サービス	基本 チェックリスト	介護予防ケア マネジメント	成年 後見制度	措置	高齢者 虐待		消費者 被害	包括的福祉 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
電話	602	217	454	96	50	0	1,145	44	2	258	4	804	473	50	224	108	4,331
うち時間外対応	26	5	34	5	0	0	49	0	0	17	0	42	34	0	3	1	216
来所	163	20	96	5	25	4	59	3	0	5	0	34	18	15	163	9	619
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	4
訪問	41	12	86	110	12	1	301	17	4	44	2	110	89	24	116	10	979
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
その他	8	8	25	5	0	0	15	1	1	26	0	45	35	6	7	6	188
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
合計	814	257	661	216	87	5	1,520	65	7	333	6	793	615	95	510	133	6,117
うち時間外対応	26	5	34	5	0	0	49	0	0	20	0	45	36	0	3	1	224
実人数	583	137	259	138	64	5	659	13	4	39	4	166	100	74	451	69	2,765
うち新規人数	410	95	146	84	53	3	177	4	4	13	3	56	25	50	430	57	1,610

センター番号:	16
センター名:	篠原あんしんすこやかセンター

2. 苦情件数(再掲)

センター	えがの 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	0	2
実人数	2	0	0	0	2

3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	415 対象人数	1,537 合計
(内数)介護予防普及啓 発に該当するもの	回数	317 対象人数	982
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

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
総合事業のサービスのみのみ	66	1	65	20	1
	72	0	72	20	0
セルフレイ	0	0	0	0	0
介護予防支援	236	3	233	66	1
モニタリング	回数	2,821	サービス担当者会議	回数	355

セルフレイは合計数ではなく、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	3
(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	0	0	0
自センター主催の会議等	会議数	0	参加人数
0	0	0	0
小地域支え合い連絡会	開催数	11	参加人数
0	0	0	0
行政等主催の会議等	会議数	32	参加職員数
0	0	0	45
地域主催の会議等	会議数	27	参加職員数
0	0	0	37
ケアマネ等研修会	開催数	2	参加人数
0	0	0	14
介護リフレクシブ教室	開催数	3	参加人数
0	0	0	14
運営推進会議	開催数	0	参加職員数
0	0	0	0
研修	回数	17	受講職員数
0	0	0	66
住民主体活動の後方支援	参加回数	12	参加職員数
0	0	0	16
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	1,983	
(内数)ケース検討会	開催数	23	

月別実績報告書 その1

(2020年度年間)

センター番号:	17
センター名:	王子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										合計					
	入所・退所相談					その他										
	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	基本生活	ケアマネリスト	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	基本生活	ケアマネリスト	
電話	359	161	140	54	14	0	592	2	74	4	28	37	101	32	219	1,837
うち訪問外対応	26	4	6	6	0	0	39	0	1	0	0	1	9	0	20	112
来所	91	28	24	1	1	0	14	2	7	0	6	0	5	71	49	299
うち訪問外対応	13	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	4	27
訪問	149	30	86	149	10	0	271	9	22	3	15	46	46	146	133	1,117
うち訪問外対応	6	1	8	7	1	0	0	0	0	0	0	0	2	3	3	31
その他	8	1	8	7	0	0	27	4	18	1	7	7	118	40	66	312
うち訪問外対応	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	5
合計	607	220	258	211	25	0	904	35	4	121	8	90	270	289	467	3,565
うち訪問外対応	45	6	19	13	1	0	40	0	1	0	0	1	12	10	27	175
実人数	391	146	127	169	17	0	541	23	31	5	38	25	168	270	271	2,226
うち新規人数	214	78	68	115	11	0	170	9	2	8	4	9	31	246	120	1,107

2. 苦情件数(再掲)

センター	センターへの窓口	サービス事業	介護保険制度全般	その他	合計
延件数	1	0	0	0	2
実人数	1	0	0	0	2

3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	対象人数	5,998
(内数)介護予防普及啓発に該当するもの	回数	607	1,077
緊急対応件数(事故対応等)	件数	10	

4. 介護予防ケアマネジメント

類型	管理数	うち新規数	うち継続数	うち委託数	委託数のうち新規数
従来型	61	0	61	22	0
飯島型	31	0	31	9	0
セルフ型	0	0	0	0	
予防給付	149	0	149	68	0
モニタリング	回数	1,783	回数	144	

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	参加人数	0
(内数)協議体機能を持つもの	開催数	0	
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	0	0
自センター主催の会議等	会議数	0	0
小地域支え合い連絡会	開催数	1	16
行政等主催の会議等	会議数	37	44
地域主催の会議等	会議数	10	11
ケアマネ研修会	開催数	1	1
介護リフレッシュ教室	開催数	3	15
運営推進会議	開催数	0	0
研修	回数	30	94
住民主体活動の後方支援	参加回数	0	0
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	646	
(内数)ケース検討会	開催数	16	

月別実績報告書 その1

(2020年度年間)

センター番号:	18
センター名:	西瀬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										合計						
	介護相談	入所・退所相談	認知症に関する相談	英語把握	介護保険外サービス	基本チェックリスト	介護予防マネジメント	成年後見制度	措置	高齢者虐待		消費者被害	自治体連携	困難事例対応	地域支え合い活動	認定申請	その他
電話	168	73	33	34	29	2	2,519	3	4	105	2	40	25	7	193	544	3,782
うち時間外対応	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	1	6
来所	64	11	9	6	6	9	189	3	0	7	2	8	16	10	115	97	552
うち時間外対応	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	6
訪問	44	10	3	67	25	9	663	2	3	55	2	4	16	8	187	238	1,356
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	8	11
その他	19	8	3	7	1	0	367	1	0	14	3	0	8	3	23	92	549
うち時間外対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
合計	295	102	48	114	61	20	3,758	9	7	181	9	52	66	28	518	971	6,239
うち時間外対応	0	0	3	0	0	1	3	0	0	6	0	1	0	0	1	10	25
実人数	221	51	35	95	42	20	1,366	5	1	45	3	42	38	17	354	576	2,911
うち新規人数	165	36	30	69	33	19	447	-4	1	12	2	25	23	12	267	375	1,521

2. 苦情件数(再掲)

センター	えがたの窓口	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
実人数	0	0	0	0	0

3. 広報啓発・緊急対応

広報・啓発	回数	対象人数	合計
(内数)介護予防普及啓発に該当するもの	回数	24	274
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

類型	管理数	うち新規数	うち継続数	委託数のうち新規数	委託数のうち継続数	回数	2,528	サービスマネジメント担当者会議	回数	427
従来型	50	0	50	8	0					
簡易型	38	1	37	2	0					
セルフ型	0	0	0	0	0					
介護予防支援	203	4	199	27	1					
モニタリング	回数									

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	開催数	1	参加人数	9
(内数)臨場体感を有するもの	開催数	0			
地域ケア会議の打ち合わせ	回数	0	0	参加人数	0
自センター主催の会議等	会議数	1	1	参加人数	1
小地域支え合い連絡会	開催数	9	9	参加人数	57
行政等主催の会議等	会議数	48	48	参加職員数	52
地域主催の会議等	会議数	13	13	参加職員数	19
ケアマネ等研修会	開催数	0	0	参加人数	0
介護リフレッシュ教室	開催数	3	3	参加人数	13
運営推進会議	開催数	3	3	参加職員数	3
研修	回数	12	12	受講職員数	16
住民主体活動の後方支援	参加回数	7	7	参加職員数	7
個別ケース対応に関する他機関との連絡調整	件数	166	166		
(内数)ケース検討会	開催数	12	12		

令和2年度 灘区における地域ケア会議の実施状況

センター	地域課題	個別課題	検討した課題・テーマ	認知症	見守り	資源づくり	生活支援	自立支援	ケアマネジメント支援	介護予防	その他
高羽		○	物盗られ妄想のある独居高齢者への支援について	○	○						
六甲摩耶		○	身寄りがない独居高齢者への支援について		○						
六甲		○	認知症により周りと関わりづらくなっている高齢者の見守りや対応について	○							
		○	記憶障害により必要な支援が途絶える可能性のある女性の支援者間のネットワークを深める	○			○				
大石		○	独居の認知症高齢者を地域でどのように支えていけるかについて課題・支援方法を検討する	○	○						
篠原		○	認知症が進行し金銭管理ができず、地域から苦情があがっており、生命の維持にも支障がある独居高齢者の支援について	○					○		○ (金銭管理)
王子		○	センターとの関わりがあり、地域の活動にも積極的であった方が、友人の転居から急速に孤立化・困窮化したケースの支援について		○		○				
西灘		○	在宅生活を希望する精神疾患を患う高齢者の支援方法について		○		○		○		

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： 12

あんしんすこやかセンター名： 高羽あんしんすこやかセンター

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

経験のある看護師1名、社会福祉士1名、主任介護支援専門員1名、地域支え合い推進員1名、以上4名で、運営を行ないます。センター休業日は日曜日と年末年始で、夜間・休日の対応は、電話を転送することで24時間365日いつでもセンター職員と連絡が取れる体制を確保しています。

2. 職員の配置について

運営管理者 1名

経験のある看護師 1名

主任介護支援専門員 1名

社会福祉士 1名

地域支え合い推進員 1名

3. 総合相談支援業務について

対応した職員が不在の場合でも相談者に不利益が生じないように、毎朝のミーティングでの申し送りやミーティング記録を作成して回覧する他、個別の記録も活用して職員間での情報共有を行い、初期相談からその後の相談までセンターとして迅速且つ継続的な対応ができる体制を整えます。

専門性を活かしたチームアプローチが実践できるように、センター内でケース検討会を行い、4職種で対応方針を検討します。情報の整理や課題抽出のためにホワイトボードを活用した検討会も必要性の判断のもと随時行います。

加えて、総合相談の個別ケースを整理・分析し、個別の相談事例から抽出した課題が地域の課題へとつながるように取り組んでいきます。

4. 権利擁護業務について

社会福祉士が他の3職種と連携し、消費者被害や高齢者虐待の予防・早期発見・対応、成年後見制度の利用支援を行います。

灘区あんしんすこやか係と灘区内のあんしんすこやかセンター社会福祉士が作成した「老後の不安はありませんか？」のパンフレットを小地域支え合い連絡会で配布を行い民生委員への広報啓発を行います。消費者被害については、地域行事へ参加している高齢者にチラシを配布

し、被害防止に努めます。成年後見制度についてはパンフレット等を活用して説明を行います。高齢者虐待の相談や通報があった際は、速やかに対応します。虐待ケースの個別対応は、行政や関係者と連携し、神戸市高齢者虐待防止対応マニュアル（第3版）を確認し、内容に沿って迅速且つ組織的に対応することに努めます。また、灘区あんしんすこやかセンター社会福祉士連絡会が作成した気づきのチェックシートを圏域内の居宅介護支援事業所に配布しケアマネジャーと連携して虐待予防や早期発見に努めます。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

介護支援専門員同士のネットワークづくりにおいては、コロナ禍において感染者状況や開催ニーズを確認しながら、六甲あんしんすこやかセンターと合同で2圏域内にある居宅介護支援事業所間の交流会の開催検討を行います。交流会では、研修や情報交換などを行い、ケアマネジメント実践力の向上にも努めます。

個別ケースについては、居宅介護支援事業所の介護支援専門員が抱える支援困難ケースの相談を受け、同行訪問やケース検討会への参加など具体的な対応のもと支援します。また、個別地域ケア会議の開催が必要な場合は迅速に調整し、課題解決に向けて取り組んでいきます。

6. 介護予防ケアマネジメント業務について

自立支援を基本とし、利用者が主体的に介護予防に取り組めるように、ケアプランを作成します。相談受付から支援開始まで迅速に対応します。

今年度は、介護予防普及啓発事業として、地域の高齢者に対し、コロナ禍における感染予防や介護予防の必要性について意識や関心を持ってもらえるように集いの場だけでなく、住民の個別相談時など情報収集をし、パンフレット等を用いて必要な方に適切なアプローチが出来るように、関連機関と連携をとりながら広報啓発活動を行います。

フレイル予防支援事業については、市営住宅集会所の活用を強化することを目的に建築住宅局住宅管理課が企画する「コミュニティカフェ」にて実施することで、住民への効果的な普及啓発を行います。

7. 地域支え合い活動推進事業について

地域の高齢者が、住み慣れた地域で孤立することのないよう、地域住民同士で見守り、支え合いができる地域づくりの支援を行います。

新型コロナウイルスによる外出自粛や訪問拒否等の影響により、見守りが難しくなっている状況がみられます。そのような中でも、民生委員やその他地域の関係者と情報交換をしながら、支援の対象となる方を早期発見できるようにしていきます。

8. 認知症に関する取り組みについて

認知症になっても希望があれば、住み続けられる地域づくりを目指すために、地域住民に対し、認知症についてのアンケートを実施します。

神戸モデルの普及啓発のために、地域住民に広報活動を行い、制度の対象となる高齢者や家族へは、認知症診断助成制度・事故救済制度や神戸市安心登録事業を具体的に説明し、制度の利用へ繋がります。

9. 民生委員等地域との連携について

民生委員児童委員協議会の定例会、小地域支え合い連絡会、地域のつどいの場等、民生委員や地域住民が活動する場へ出向き、気軽に情報交換ができる関係を構築できるように努めます。民生委員や地域団体等からの相談があれば、迅速に対応し、対応結果等、連絡・報告を密に行い、相談しやすい良好な関係が継続できるように行動します。

10. 医療機関との連携について

医療介護サポートセンターと連携し、多職種連携の研修や事例検討への参加を行うことで医療機関とのネットワークを強化します。また、コロナ禍で変化する生活環境のなか、医療機関とは、これまでの個別ケースの対応や地域ケア会議の場以外に、継続した顔の見える関係作りを大切にし、病院や薬局の訪問、地域での変化などの把握、情報共有が出来、迅速に対応をし、連携強化を図ります。

11. その他関係機関との連携について

圏域内の民生委員児童委員協議会・ふれあいのまちづくり協議会・えがおの窓口・サービス事業所・区・区社協とは、個別ケースを通じた日々のやりとりの中でネットワーク機能の強化、地域課題の発見、課題解決の方法等を検討することを意識して、高齢者が住みやすい地域となるように協働します。

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

社会資源の紹介については、特定の事業所、法人、個人への紹介が偏ることのないように、相談者へ複数の選択肢を提示し、その上で選定して頂きます。

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：13

あんしんすこやかセンター名：六甲摩耶

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
 - センターの窓口営業時間は、月曜日～金曜日の9時～18時、第1土曜日・第3土曜日の9時～13時とする。
 - 夜間、休日の電話対応については、併設する特別養護老人ホームの宿直者や出勤者が対応。緊急案件については、センター職員に連絡が入り対応を行う。
 - 原則営業時間内は事務所に職員を配置、緊急対応時は携帯電話へ自動転送を行い、必ず電話が繋がる体制を確保する。
2. 職員の配置について
 - センター職員4職種、事務と予防プランナー兼任で1名を配置。
3. 総合相談支援業務について
 - 認知症等の支援が必要な地域の高齢者の状況や実態把握の為、地域ネットワークの構築を図る。
 - 地域住民、地域団体、民児協、医療介護関係者行政等からの相談に応じ、適切な支援に繋がられるよう連携を図り、対応していく。
 - w e bを活用した研修や会議などにも参加。参加していない職員には復講し、職員の資質向上を図る。
4. 権利擁護業務について
 - 消費者被害について、コロナ禍の影響もあり増加傾向。給食会や地域行事等へ参加し情報収集を行う。得られた情報は、消費者被害の啓発チラシの作成や口頭にて適宜注意喚起していく。
 - 成年後見制度が必要な高齢者やその家族、地域からの相談があった場合には速やかに専門機関等に繋いでいく。
 - 高齢者虐待の早期発見、早期対応を図る為、センターや関係者、地域住民、サービス事業者等との連携が速やかに実施出来るよう、個人情報情報の取扱いに留意し情報共有を行い、対象者やその家族を支援していく。
 - 虐待や困難ケースについては、職員2名で実態把握を行う。収集した情報はセンター職員全員で対応できるよう朝礼などを活用し情報の共有を図り、切れ目ない支援を行う。
5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について
 - 圏域内や委託先の介護支援専門員において、ケアマネジメント力を始めサポートが必要な介護支援専門員に対し個別に助言・指導を行い、介護支援専門員のスキルアップを図る。

- 圏域内の介護支援専門員や委託先の介護支援専門員、センター職員の資質向上を目的に王子あんしんすこやかセンターと合同でケアマネリフレッシュサロンを開催。ケアマネリフレッシュサロンでは、事例検討やグループワークなどを行い介護支援専門員同士の繋がりが出来るよう働きかけていく。
6. 介護予防ケアマネジメント業務について
- フレイルや介護予防について、地域主催の行事や圏域内にある医療機関、地域団体に広報啓発を行う。
 - 地域の高齢者を中心にフレイル状態と思われる高齢者について、地域で行われている集いの場や体操教室、フレイル支援事業の情報提供を行い、参加を促す。希望があれば、地域団体などと連携を図り、参加に繋がるよう支援していく。
7. 地域支え合い活動推進事業について
- ほんのぼの灘のセンターページを活用し、センターが把握している社会資源や地域で行われている行事等の情報提供を行う。
 - 法人のHPを活用し、ほんのぼの灘をはじめセンターが作成しているパンフレット等を掲載し、地域住民が情報収集しやすい環境を提供していく。
8. 認知症に関する取り組みについて
- 地域住民に対し、認知症の正しい理解と対応を学ぶ機会として、認知症サポーター養成講座やライフサポート研修、高齢者声かけ訓練を開催する。
 - 地域住民に対し、神戸モデルの啓発を行う。
 - 相談があった場合、訪問等を早急に実施し実態把握を行う。介護サービスが必要な場合には介護保険に繋ぐ。本人の拒否等により適切な支援が出来ない場合には、認知症初期集中支援チームへ相談、支援を仰ぐ。
9. 民生委員等地域との連携について
- 給食会や小地域連絡会等に参加し、民児協どの連携を深めていく。
 - ふれあいのまちづくり協議会の定例会をはじめ、行事等へ参加し、連携を深めていく。
 - 小地域ごとに個別地域ケア会議が開催できるよう、地域団体へ働きかけていく。
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や認知症初期集中支援チーム、医療機関との連携を図っていく。
11. その他関係機関との連携について
- 圏域内の交番・郵便局・銀行・スーパー・コンビニにセンター職員が出向き、センター周知と情報共有を図っていく。
 - 障害者制度や地域福祉ネットワーク等必要な機関へ相談を行い、連携を図っていく。
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
- センターマニュアル等を各自熟読し、常に公平かつ中立を意識し業務に取り組む体制を整え維持する。

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：14

あんしんすこやかセンター名：六甲あんしんすこやかセンター

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

窓口業務は平日と土曜日（祝日含む）に行う。センター職員が相談対応するため、事務所待機を当番制としている。夜間・休日（日曜日と年末年始）は転送設定した携帯電話を職員が交代で携行し、24時間相談連絡体制を敷く。必要時は運営管理者、担当職員へ連絡ができるよう「緊急連絡網」を整備している。

2. 職員の配置について

経験や適材適所を考慮した上で保健師、主任介護支援専門員、社会福祉士、地域支え合い推進員の4職種と加配職員等を配置。

3. 総合相談支援業務について

高齢者本人や家族、地域の民生委員、医療機関等から、介護認定申請や認知症、日常生活での困りごとなどの相談がある。相談受付後は、緊急性の判断のもと、地域に共通する課題の抽出という視点も持って対応する。また担当者が不在の場合でも迅速に対応できるよう、毎日の朝礼・終礼や記録の回覧等で情報共有を行い、相談に対してセンターとして責任を持つ。

『気軽に相談できるセンター』を目標に、相談しやすい環境づくりに努める。また様々な相談に適切に対応するため、研修会等に参加してスキルアップを図る。

4. 権利擁護業務について

消費者被害については、消費生活センターや警察等と連携を図り、地域への被害の未然防止・拡大防止のための情報提供を行い、注意喚起する。

高齢者虐待の早期発見のため、民生委員をはじめとする地域住民や介護サービス事業所、医療機関へ広報・啓発を行っていく。また相談を受けた際には『神戸市高齢者虐待防止の手引き』の内容を遵守し、区保健福祉部への通報（疑いを含む）はもとより、関係機関と連絡を密に行い、緊急時は迅速に対応していく。

成年後見制度については、弁護士や司法書士、成年後見支援センター、法テラス、その他関係団体と連携し、高齢者の権利侵害の防止・財産保全の視点で支援する。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

介護支援専門員とのスムーズな連携を図るために、介護支援専門員がセンターに相談しやすい関係を構築する。具体的には介護予防支援の委託業務におけるやり取りでの意識や、支援困難ケースでの同行訪問やカンファレンスの開催支援による。

また、圏域内の介護支援専門員向けの情報交換会（内容は研修、事例検討など）を主催し、介護支援専門員同士の繋がりやケアマネジメント力の向上に寄与する。

6. 介護予防ケアマネジメント業務について

本人の自立支援を目的とした視点、公平・中立な立場でのケアマネジメントを展開していくことに留意し、モニタリングやサービス事業所からの評価、医療機関との情報交換等を通じて、要支援者や事業対象者等のニーズや情報を把握し、速やかに支援するよう努める。

委託居宅介護支援事業所に対して、センターが責任を持って、ケアプラン等の確認はもとより必要に応じて相談の対応や適切な助言を行う。

新型コロナの影響がある中でも地域住民が積極的にフレイル予防に取り組めるよう、広報や普及啓発の方法を工夫する。昨年度のフレイルに関するアンケート結果より、口腔機能への興味・関心が低いことが分かったため、今年度はオーラルフレイルについて力を入れて取り組む。

7. 地域支え合い活動推進事業について

住み慣れた地域で、高齢者が孤立することのないように、地域住民同士で見守り、支え合える地域づくりの支援を行う。

新型コロナの影響により、地域の活動に制限はあるが、引き続きセンターと地域団体との関わりを保ち続け、圏域内の新たな社会資源の把握と関係性構築を目指す。

その中から地域の課題を抽出し、ネットワーク構築と資源開発を目指し、継続して地域ケア会議の開催を行っていく。

8. 認知症に関する取り組みについて

地域住民が認知症について正しく理解し、地域で支え合う環境を作るため、様々な地域団体の協力を得ながら、認知症サポーター養成講座の開催支援や認知症高齢者声かけ訓練の開催を継続して行う。

神戸市高齢者安心登録事業について、地域住民や関係機関へ情報提供を行うとともに、必要に応じて本事業及び検索協力者としての登録を促す。

「認知症神戸モデル」について、地域住民への情報提供を続けるだけでなく、必要な方に有効に活用いただけるよう、具体的な説明も含め、個別での支援を行う。

9. 民生委員等地域との連携について

今年度も引き続き、センター主催の小地域支え合い連絡会や給食会、介護予防カフェ等の地域の行事・集まりへ参加し、「高齢者の見守りがしにくい」、「心配な高齢者がいる」など様々な相談に対応し、必要時には同行訪問する。新型コロナの影響により地域の高齢者や民生委員に会う機会が減少しているが、民児協とさらに連携を深め、地域の高齢者の状況把握に努める。また、ふれあいのまちづくり協議会との関係性を深め、他の地域団体との関係性構築にも努める。

10. 医療機関との連携について

介護予防ケアマネジメント、認知症に関する相談や高齢者虐待、支援困難ケースなどで専門的な助言を受け、相談できるよう、日頃から近隣の医療機関や利用者の主治医との情報交換を心掛け、必要時には協働する等連携していく。

今年度、オーラルフレイルに力を入れた介護予防普及啓発を行っていくにあたり、地域の歯科医院にも顔を出し、関係の構築、連携を図っていく。

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」の実現のため、「地域ケア会議」の開催により、行政をはじめ、社会福祉協議会、居宅サービス事業所、医療機関、民生委員、自治会はもとより、その他警察、消防等々の団体とも必要時には連携を取っていく。また、新型コロナウイルス感染拡大に配慮し、情報共有には適宜、Web会議も活用していく。

1.2. 公正かつ中立な業務の運営を確保するための措置について

居宅介護支援事業所の選定においては、利用者・家族から希望を確認し、特定の所がなければ事業所一覧を提示し、選択していただく。また、介護予防支援及び介護予防マネジメントや総合相談においては、特定の社会資源に偏らず、常に複数の選択肢を準備し、選択しやすいように情報を整理しておく。

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：15

あんしんすこやかセンター名：大石あんしんすこやかセンター

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

営業時間帯においては、可能な限り当該センター職員が窓口担当者として常駐し、やむを得ず窓口業務を行えない場合にあっても携帯電話への緊急連絡が行える体制を確保します。夜間・休日においては併設施設の日直、宿直職員の協力を得ながら窓口担当業務を行い、緊急または対応困難なケースの場合にあってはセンター職員への連絡、相談が行える体制を確保します。

2. 職員の配置について

資格、職歴、経験年数を十分に配慮し、地域包括支援センター業務に適した職員を配置するとともに、各職員の研修への参加、資質向上の為の取組を積極的に行っていきます。センターの加配職員や予防専任ケアマネジャーを配置し、センター職員の業務軽減を図ります。

3. 総合相談支援業務について

当法人の理念である〈個人が人間として尊厳を持って、家庭や地域の中でその人らしい自立した生活が送れるように支える〉に沿って、他の事業所・各種関係機関と連携を図り援助していきます。

来所・電話等にて相談があった場合には相談受付票を作成し、センター独自でアレンジした相談受付集計表及び把握台帳に入力して職員間で情報共有が行えるようにします。また、地域診断に活用できるよう、相談受付集計の入力項目、集計結果表の見直しを行います。

相談内容に適した制度、サービスの情報提供、各種関係機関の紹介を行い、継続的・専門的な対応が必要な場合は訪問し、関係者から情報収集を行い、課題を明確にし、支援計画の策定を行います。

また、月2回の定例会議や朝・夕の申し送りをを行いセンター職員間の情報の共有や事例検討等を行います。

4. 権利擁護業務について

虐待の通報があった場合はマニュアルに沿って速やかに対応していきます。

悪質商法による被害を防止するため、小地域支え合い連絡会や給食会、ふれあい喫茶やサロン等つどの場にて民生委員、友愛訪問員、地域住民に情報を提供します。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

地域の介護支援専門員からの相談、ケアプラン作成への指導、同行訪問を行い、支援困難ケースについては、センターの各専門職種、関係機関とも連携のうえ、ケース検討会を開催して具体的な支援方法を検討し、助言指導を行います。

新型コロナウイルスの感染拡大状況を考慮しながら、当センター主催の圏域内の介護支援専門

員及び介護事業所を対象にした研修の企画・開催を検討していきます。

また、他センターの主任介護支援専門員との連絡会を持ち、区内の主任介護支援専門員に対しての研修会の企画・開催も検討していきます。

6. 介護予防ケアマネジメント業務について

本人の能力、家族や地域のインフォーマルなサービス・社会資源を活用し、生活機能低下を予防し、自立した生活への意欲を向上させ、自立支援を目的とした、介護予防サービス計画を作成します。サービス担当者会議の開催により、専門的な意見も聴取し、定期訪問以外にも必要に応じて、利用者宅を訪問し、モニタリングを行い、目標の達成状況についても評価を行います。

目標は日常生活の中から身近な目標を立てるようにし、介護予防サービス計画書には専門用語を使わないよう工夫します。

介護予防への意識を持っていただくため、昨年度同様、機関誌「なないろ」の活用、神戸市から配布されているパンフレットの配布、地域行事への参加を通して、幅広く普及・啓発を行います。

7. 地域支え合い活動推進事業について

地域支え合い推進員を中心として、住み慣れた地域でその人らしい生活が継続できるよう地域住民同士で見守り・支え合える地域作りを行います。圏域内にある社会資源の情報の収集・把握を行います。地域の課題やニーズの発見・共有が行なえるように小地域支え合い連絡会の開催、各地域での行事に参加していきます。

また、区社会福祉協議会やふれあいのまちづくり協議会等の関係機関と連携することで社会資源の発掘、開発に努めます。

引き続き、住民主体の集いの場の後方支援を行っていきます。

コロナ禍で見守りも少なくなっています。民生委員との連携が図れていたことから、緊急時の早期対応に繋がっていると考えます。引き続き、民生委員との関係づくりに努めます。

8. 認知症に関する取り組みについて

介護疲れによる共倒れ、虐待につながらないように介護リフレッシュ教室を年6回開催し、茶話会形式で情報交換を行い認知症に対する理解、介護方法を学ぶ機会、息抜きが行える場を介護者に提供します。また、区内のケアマネジャーや民生委員等に対して介護リフレッシュ教室の案内を続けていきます。

昨年度は前期高齢者の認知症の相談が多く、相談のタイミングとしては認知症の初期ではなく悪化してからの相談が多いことが分かりました。家族の認知症に対する情報や知識の乏しさ、就労状況から相談のタイミングが遅い傾向にあるのではないかと考えます。そこで、アンケートを行い地域の実情を知り、認知症サポーター養成講座や認知症声掛け訓練の実施、協力店舗や若い世代への認知症の啓発に役立てます。

9. 民生委員等地域との連携について

地域支え合い推進員だけでなくセンター職員も小地域支え合い連絡会や地域行事等に積極的に参加します。

コロナ禍で地域行事や給食会への参加がしづらい状況のため、民生委員の協力を得て、圏域内のひとりぐらし高齢者、老々世帯に対してセンター独自の機関誌「なないろ」を発行(2ヶ月に

1回)し、センターの広報を行うとともに情報提供(成年後見制度、虐待防止、消費者被害防止、介護予防普及啓発)を行います。

また、地域の給食会が開催されればセンター職員が交代で出席して、センターの広報や地域の情報収集を行っていきます。

10. 医療機関との連携について

灘区在宅ケア推進会(区医師会・区歯科医師会・区薬剤師会、区あんしんすこやか係、区社協、区あんしんすこやかセンター、えがおの窓口連絡会、訪問看護連絡会、訪問介護連絡会、デイサービス・デイケア連絡会)への参加を続け、「顔の見える関係」「医療と介護の連携の強化」を図っていきます。

医療介護サポートセンター主催の多職種連携勉強会「さくら塾」への参加も継続していきます。

11. その他関係機関との連携について

虐待ケース・支援困難ケース等は、区役所、区社協、神戸市成年後見支援センター、法テラス、あんしんサポートセンター等の権利擁護事業、医療機関、サービス事業所、施設、民生委員、地域団体等と支援できるよう連携を図ります。また、あんしんすこやかセンター連絡会、各サービス事業所連絡会の研修に参加する等連携を図ります。コロナ感染拡大予防の為ウェブ会議が増えているため、積極的に参加していきます。

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

本人の意思を尊重し、本人の能力を活かすことが出来る援助計画を作成し、提供されるサービスについてはNPO、ボランティア団体、社会福祉法人、株式会社等多岐にわたって運営される事業所の様々な情報を提供し本人の選択において決定します。

要支援から要介護となった場合には指定居宅介護支援事業所一覧を提示して、ご利用者・ご家族に事業所を選択していただき、確認書を取るようになります。

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): 16

あんしんすこやかセンター名: 篠原あんしんすこやかセンター

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

・窓口業務は平日9時~17時15分、土曜9時~13時として、常にセンター職員を1名以上配置し、相談業務に当たる。休日・夜間は転送電話を用いて、職員が輪番制で24時間相談受付対応できる体制とする。

・センターの活動に対して、地域住民や関係団体から理解と協力が得られるようセンターの役割の周知を図るとともに、センターの移転に伴って、地域住民等が不利益を被らないようセンターの新所在地の周知を徹底する。

2. 職員の配置について

・4職種および予防プランナーを配置する。職員に対して、センター業務に必要な研修へ参加することで、個々の職員の資質向上を図りながら、チームとして相談対応できる人員体制を構築していく。

3. 総合相談支援業務について

・高齢者やその家族、地域住民、地域団体、行政等からの相談に対して、訪問等による実態把握、適切な助言を行い、高齢者がその人らしい生活が送れるよう、医療、福祉の関係機関と連携を図り支援していく。

・朝礼や相談受付票などを活用して、常に最新の情報が共有できる体制を敷く。

4. 権利擁護業務について

・社会福祉士を中心に、全職員がその専門性を生かしてチームとして活動することで、高齢者虐待、消費者被害の早期発見・対応を行う。また、虐待ケースを発見した際は、速やかな情報収集を実施し、行政、関係機関等と連携して、高齢者とその家族の支援をしていく。また、小地域支え合い連絡会などにおいて、民生委員など地域の人々に虐待ケース、不適切なケアについての事例を提供し、共有、検討を行うことで、虐待案件を早期発見できるよう啓発に努める。

・成年後見制度について広報を行うとともに、身寄りのない高齢者をはじめ、必要な高齢者の申し立て支援に努め、区・神戸市成年後見支援センター・リーガルサポートセンター等の関係機関と連携して支援をしていく。

・家族の介護等により重い責任や負担を負っている「こども・若者ケアラー」の孤立を防ぎ、地域で支援していくことを目指し、関係者及び当事者からの相談窓口として身近で接する方々への理解促進や当事者同士の交流・情報交換の場づくりを推進する。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

・地域における包括的・継続的なケアを実施するため、医療機関を含めた関係機関との連携を構築し、

地域の介護支援専門員と関係機関との連携を支援する。また、地域の介護支援専門員が自立支援型のケアマネジメント業務が行えるための支援をする。

- ・日常的な関わり、事例検討会、研修や定期的な情報交換会等により、介護支援専門員同士が顔の見える関係性づくりを構築する。

- ・介護支援専門員が抱える支援困難事例に対して4職種が協働のもと具体的な支援方法を検討して、助言等を行う。ケースによっては個別地域ケア会議を開催する。

- ・地域ケア会議を開催し医療・保健、福祉・介護の関係者、民生委員、ボランティアなどの連携体制を構築するとともに、多職種の専門性を理解し顔の見える関係性を強化する為、医師や専門職を招いての勉強会等を通して、共に学びつつ、介護支援専門員の資質向上を目指す。

6. 介護予防ケアマネジメント業務について

- ・事業対象者、要支援者が、住み慣れた地域で安心して自立した生活が送れるように、本人の主体性を大切にして、生活意欲を引き出すことを心掛けながら、神戸市介護予防ケアマネジメントマニュアルに沿って、介護予防ケアマネジメントを実施していく。

- ・地域住民にフレイルチェック、介護予防啓発をする為に神戸市が作成したリーフレット等を活用し広報することで、介護予防の必要性を理解してもらえよう周知するとともに、フレイル状態にある利用者に対しては、介護予防事業（フレイル改善通所サービスなど）やインフォーマルサービスなどもプランに位置付けていく。

7. 地域支え合い活動推進事業について

- ・地域住民や関係者から地域における課題を聞き取り、その内容を地域の集まりが開催された際などに共有することで、地域ケア会議などの場で地域課題を地域全体で話し合う場が持てるネットワークを構築する。

- ・これまでの地域ケア会議にて抽出された地域に求められる社会資源の創設、不足する生活支援活動の立ち上げの支援をする。また、ボランティア等の発掘や集いの場支援事業などを利用したコミュニティづくりに努める。

8. 認知症に関する取り組みについて

- ・地域住民以外の商店街組合、コンビニ、銭湯、郵便局、小学校、中学校、(教員や保護者)への訪問を継続し、地域における認知症高齢者の情報収集を行って、早期に支援に繋げていく。

- ・認知症神戸モデルの普及啓発に努め、対象者を早期に発見し専門医に繋ぎ認知症の進行を防ぎ、適切な支援を受けることが出来るように努める。又繋ぐことが困難であるケース等は認知症初期集中支援チームと連携する。

- ・認知症高齢者声掛け訓練を実施に当たって、今年度は訓練地域の選定を行うとともに、次年度以降の開催に向けて、地域住民に対して認知症への正しい理解を啓発し、認知症になっても安心して暮らしていける地域づくりを目指す。

9. 民生委員等地域との連携について

- ・民生委員・友愛訪問員とは定期的に小地域支え合い連絡会を開催し、地域のネットワークづくりの足がかりとなる最も重要な基幹的会議と位置づけ、地域の見守り活動の向上、地域課題等について情報交換を行う。個人情報の取り扱いに留意すると共に日常的に相互の連携を図り信頼関係の構築に努める。

・住民活動の中心的役割を担っている老人会・婦人会・自治会・ふれあいのまちづくり協議会・商店街組合等へのアプローチを継続して行い介護予防啓発・広報活動等を通じて4職種で働きかけを行う。

10. 医療機関との連携について

・地域包括ケアシステムの構築にあたり病院の地域医療連携室（ソーシャルワーカー、看護師等）や地域の居宅介護支援事業所、訪問看護、訪問リハビリ、訪問介護等関係者との相互の連携を強化し安心した在宅生活のための多職種のシステム構築、特に新型コロナ流行後、院内カンファレンス等の開催が困難な中、病院と支援者間の情報共有を図り、医療と介護の円滑な連携システムを構築する。

・医療介護サポートセンター主催の在宅ケア推進会議に参画し、さくら塾等に参加し多職種連携を強化する。

- ・認知症の早期発見、早期治療が可能となる為に迅速に医療に繋ぐよう主治医との連携を図る。
- ・地域ケア会議などで医療専門職としての専門的視点から意見を出してもらえるように、日頃から顔が見える関係づくりを行う。

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構築にあたり民生委員や他の地域団体、行政、警察署、消防署、専門家、NPOやインフォーマルグループ等を含めた関係機関との連携を図り、地域の高齢者を支えるネットワークの構築に努める。

・圏域内の商店街や銀行、郵便局、コンビニ、銭湯等へ積極的に働きかけを行い、認知症啓発、介護予防啓発、広報活動に努め連携を強化する。

- ・地域ケア会議等の場を通じ地域が抱える課題の把握に努め、上記関係機関と連携を図る。
- ・地域で開催される研修会、勉強会や会議において、新型コロナウイルス感染対策を十分に講じて参加、開催するとともに、今後ICTを推進し、WEB研修・会議の参加・開催も検討していく。
- ・コロナ禍における高齢者の身体機能への影響について実態を把握しつつ、コロナウイルス感染拡大に伴い、縮小傾向にある地域のつどい場に対して、開催グループ・団体・区社協と連携して、継続に向けた相談・助言を行う。

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

・公的サービスだけでなく、地域の活動、ボランティアなどのインフォーマルな事業なども含む様々な社会資源情報を提供し、高齢者や家族がその状況に適したサービスを本人が選択できるよう支援する。

- ・センター事業への人員・設備・運営に関する基準を遵守する。
- ・介護サービス事業所等の紹介や指定介護予防支援業務の委託先の選定を行う際には事業者の適切な情報の提供を行い利用者の意向を優先する。希望がないときはリストを提示し利用者を選択してもらう。

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： 17

あんしんすこやかセンター名： 王子あんしんすこやかセンター

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

- ・高齢者総合相談窓口としての業務を進めるにあたり、窓口業務は月曜日から土曜日の9時～18時までとし、土曜、祝日においては利用者、家族の利便性に配慮し開所する。
- ・24時間対応については、マニュアルを整備し、夜間及び日曜日については電話相談を専用携帯電話へ転送し、センター職員が交代で対応できる体制とする。転送電話にて相談受付を行った場合、担当者へ連絡できる体制をとっており、即時対応出来る状態を維持する。

2. 職員の配置について

- ・看護師、社会福祉士、主任介護支援専門員、地域支え合い推進員の計4名を配置する。それぞれの専門性を活かしつつチームとしての連携を図り総合的に業務が行えるようにする。シルバーハイツの見守り援助員を2名非常勤で配置する。予防専任プランナーを2名配置。また、居宅介護支援事業所の介護支援専門員1名を予防プランナー兼務で配置することにより、要支援認定から要介護認定になった場合もシームレスな支援が行えるようにする。事務作業の効率化のため、事務職員を1名配置している。

3. 総合相談支援業務について

- ・各職員が電話、来所、その他(医療機関・地域団体等)からの相談に関して幅広く対応する。事務所内においては飛沫防止環境の整備や手指消毒、定時毎の消毒を徹底し、来所者が安心して相談できる環境を整える。
- ・各職員が共通の認識を持ち、内部のコミュニケーションを円滑にするため、毎日の昼礼時に情報共有を徹底し、必要に応じてケース検討を行うチームアプローチを基礎とする。
- ・一般高齢者、地域住民に対し、相談窓口としてのあんしんすこやかセンターの広報、啓発を効率的に地域に届けるために自治会等に積極的に働きかけて協力を得る。

4. 権利擁護業務について

- ・認知症高齢者や独居高齢者が安心して暮らしていくために成年後見制度の利用を本人、家族介護支援専門員等、様々な機関と連携し具体的な提案を行っていく。また、困り事は無いが、身寄りのない高齢者、地域住民向けに対しては、制度の活用についての情報提供など啓発活動を行っていく。
- ・高齢者虐待の早期発見に努め、事例の発生時には『神戸市高齢者虐待マニュアル』に沿って、チームアプローチによる情報収集やコアメンバー会議の開催など関係機関との連携を密にとり適切、迅速に対応する。
- ・消費者トラブルを防ぐため、既存の社会資源などへ出向き、高齢者や地域住民向けに消費者被害の予防や事例紹介など啓発活動を行っていく。

- ・ 困難事例への対応について、支援困難事例に関する介護支援専門員への適切な指導、助言並びに地域の介護支援専門員とのネットワーク強化に取り組んでいく。
5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について
- ・ 地域の介護支援専門員が必要としているネットワークの構築や資質向上を図るための研修を年3回企画、実施していく。
 - ・ 地域の介護支援専門員が相談しやすい環境とつながりを大切にしていくとともに介護支援専門員との情報共有とネットワークの構築を図っていく。
 - ・ 家族介護者のためのリフレッシュ教室について、在宅介護を行っている家族などに対して、介護者相互の情報交換等のために年6回開催していく。
6. 介護予防ケアマネジメント業務について
- ・ 介護予防ケアマネジメントマニュアルを遵守しながら、事業対象者、要支援者の介護予防ケアマネジメントを実施し、利用者の介護予防に向けた取り組みを支援する。
 - ・ ケアプランチェックや巡回を通じた助言や指導を振り返り、全職員の資質の向上を図るため、介護予防ケアマネジメントに関する内部研修を開催する。
 - ・ 指定居宅介護支援事業所に委託する利用者について、円滑な介護予防ケアマネジメント業務を進めることが出来るように委託先事業者と連絡・連携を密にとる。
 - ・ 介護予防普及啓発事業では、「フレイル予防」や「イベント型」を地域の会場を借りて啓発活動を行っていく。また、圏域内で最も高齢化率が高い市営住宅においては、個別にポスティングをするなどして、コロナ禍でもフレイル予防の啓発ができるよう工夫した取り組みを行う。
7. 地域支え合い活動推進事業について
- ・ 安否確認を中心とした支え合い活動にとどまらず、高齢者の地域での生活を支えられるように区、区社協や圏域の住民、地域団体等と協力・連携し、高齢者支援体制の構築を進める。
 - ・ 生活支援サービスの充実のためコミサボ事業や神戸市の諸施策を活用し圏域の生活支援、介護予防の基盤整備に取り組む。
 - ・ 地域課題の発掘について、住民主体の活動の場面への参加を通じ、社会資源の把握や地域の課題把握を行っていく。
 - ・ 圏域内で高齢化率が最も高い市営住宅において、シルバーハイツ・一般住宅ともに、見守り活動を充実させるために住民主体の活動の後方支援を継続し、市営住宅全体のコミュニティの再構築を目指す。
 - ・ 全ての活動において適切な感染症対策を講じ、新たな生活様式に基づいた地域活動の発展ができるように地域住民と協働して行う。
8. 認知症に関する取り組みについて
- ・ 健常者と認知症の間になる、MCI（軽度認知障害）の予防をしていくことができるように認知症神戸モデル制度や認知症ケアパスの冊子を用いて、広報啓発と受診の提案を積極的に行う。必要に応じて地域の医療機関は元より、かかりつけ医や認知症サポート医、オレンジチーム、こうべ認知症生活相談センターとの連携を図っていく。

9. 民生委員等地域との連携について

- ・民生委員・自治会・ふれあいのまちづくり協議会等々の地域の社会資源と連携・情報共有を図り、地域の特性や状況・課題の把握に努める。地域住民の集いの場等へ職員が参加することで関係性を深め、センター内での相談業務では把握することが難しい潜在的な課題が発見できるように努める。また、地域ケア会議や小地域支え合い連絡会等を通して、地域住民と協働しつつ、地域包括支援ネットワークの構築を図る。

10. 医療機関との連携について

- ・高齢者の見守り等で地域の医療機関とは情報交換・共有を行っているため、引き続き相互に相談できる関係づくりを維持していく。
- ・現在機能している地域包括ケアシステムを更に前進させることができるように、医院、病院、歯科医院、薬局、医療介護サポートセンター、訪問看護事業所等の多職種での交流会や研修会等へ参加し、顔の見える関係づくりに努めて更なる連携強化を図る。
また、新型コロナウイルスをはじめ、その他の感染症蔓延時にも web 環境を活用した退院前カンファレンスの開催などを積極的に医療機関へ提案し、地域内の医療と介護が相互に協力しながら住民の安全な生活を保持できる体制を整える。

11. その他関係機関との連携について

- ・市、区、他のあんしんすこやかセンター、社会福祉協議会、ふれあいのまちづくり協議会、ひきこもり相談支援室、こども若者ケアラーに関する支援窓口、介護サービス事業者、警察、消防、教育機関、NPO 団体などと友好的に連携を深め、地域のネットワーク構築を図っていく。

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

- ・当法人運営の施設、居宅サービス事業所より、あんしんすこやかセンターの事業所を独立分離させており、公正・中立を保つことのできる環境を維持している。
- ・相談者の意思を最大限尊重しながら、必要な支援を自らの意思で選択できるよう、偏りのない有効な情報提供を行っていく。

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): 18

あんしんすこやかセンター名: 西灘あんしんすこやかセンター

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

高齢者が居宅において可能な限り、その人らしい生活が出来る様に、また地域における介護の中核機関として機能が出来る様に、各専門機関や住民と連携を密に図り、よりよい支援体制を維持し、地域包括ケアシステムの構築が実現するような取組みを行っていく。

夜間、休日については、当センターは併設施設(ハッピータウン KOBE)の宿日直員が第一報を受け、センター職員に連絡を貰う形となっている。その際に相談の連絡票を活用し、センター職員が出勤後に宿日直員から情報を聞き取り、スムーズな対応を行っている。

2. 職員の配置について

相談内容は年々困難事例等が増え、複雑多様化している。令和3年3月末であんしんすこやかルームが終了したがその経験を活かしていきたい。引き続き職員各々が、あらゆる事態に備え専門的かつ総合的な視野に立って活動できるように、常専門分野での自己研鑽を行う。また日頃から職員同士の情報の共有と意見交換やミーティングを行いながら業務の質の向上を図る。

3. 総合相談支援業務について

総合相談支援業務に関しては、4職種と予防専任が協働して窓口対応し、介護予防ケアマネジメントや権利擁護・包括的継続的ケアマネジメント事業、インフォーマルサービスなど必要な支援につなげることで、対象者がその人らしく安心して地域で生活できると考える。その為には社会資源の情報収集を行い、相談者に対して適切な情報を提供できるような体勢を整える。

4. 権利擁護業務について

センター職員は、日頃の支援業務には権利擁護の視点から、地域で生活する高齢者の代弁者であることを心掛ける。業務としては、神戸市成年後見支援センターや法テラスなどの各関係機関と利用者の橋渡しを行い、福祉サービス利用援助事業や成年後見制度の利用に繋げる。また消費者被害等については、被害発生時に神戸市消費生活センターや警察等へ相談を行い、クーリングオフ制度の活用等を行うことで被害の回復に繋がる支援を行う。高齢者虐待については、虐待の早期発見・防止に繋がるよう、高齢者や養護者と関わる機会が多い居宅介護支援事業所などのサービス事業所や警察など関係機関から頼られるセンターを目指す。万が一発生した場合の通報時には「神戸市高齢者虐待対応の手引き」に沿って、実態把握・情報収集を行う。行政や警察等関係機関との早急な連携・役割分担を確認しつつ、具体的な支援の方法を構築の上、対応して行く。虐待・消費者被害・成年後見

制度の権利擁護の啓発について、入手した情報を小地域支え合い連絡会やふれあいまちづくり協議会の定例会、地域住民の集いの場などへ情報の提供を行う。

また圏域内サービス事業所にも情報提供を行い予防啓発に努め、権利擁護を推進していく。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント業務について

平成 18 年に当センターが創設以降、包括的・継続的ケアマネジメント業務に関しては、担当ケアマネジャーが主体的に取り組めるよう、保健・医療・福祉の各専門職との連携促進を図ってきた。今後も支援者支援としての立場を尊重しながら、よりケアマネジャーと事業者のサポートを継続。地域住民が自分自身らしく、地域で生活が継続して行ける様地域ケア会議を開催し、地域包括ケアを進めていく。

6. 介護予防ケアマネジメント業務について

要支援 1, 2、事業対象者の認定を受けた方のケアマネジメントについては、介護予防の観点から、利用者に寄り添いながら、その方なりの自立支援の視点を大切にしてマイケアプランを作成する。

職員のスキルアップの機会を作り、また問題を一人で抱え込まないように、定期的なミーティングを行う。

昨年度初めより、コロナウイルス感染予防の為外出を控えたためか、当センターに寄せられた相談票からフレイル状態や、フレイル予備軍になっている方が増えているように感じている。また定期的な集いの場所が、昨年度より減ってきており、外出する場がなく、今後ますますフレイル予備軍が増えていく可能性がある。フレイル状態の方を把握する為に昨年度と引き続き、地域の集いの場等に出向き、把握に努める。また新たに医院やクリニック等に出向き、フレイルについて広報を行う。そしてフレイルの恐れの方や既にフレイル状態の方の把握を行い、神戸市作成のパンフレットを用いたり、地域行事の紹介などのアプローチを行っていきたい。

7. 地域支え合い活動推進事業について

見守りをはじめとした生活支援と介護予防の推進を図りながら、地域住民同士での支え合い活動ができるコミュニティ作りを支援することを目標にする。

コロナ禍により継続出来なくなったサロンや、活動を継続・再開するサロンなどの状況を現地に出向いたり、地域住民からの情報を聞くことで日常の活動で地域のニーズを把握しておく。地域住民から相談があれば、必要な社会資源の提示や関係機関に繋ぐなど、地域の状況を観ながら柔軟に対応していく。

さらに地域の集いの場から住民相互の見守りのネットワークが生まれるように、継続して集いの場と地域のリーダー、区社協、センターとの連携が出来るよう後方支援を行う。

今年度は特に地域住民とセンターで情報共有する場面を作り、その中で必要であれば適宜地域ケア会議等も検討、実施していく。

8. 認知症に関する取り組みについて

地域住民に、認知症の早期発見、気軽に受診が出来るように、認知症「神戸モデル」を、地域の集まりや、給食会等に参加し広報していく。

昨年度、認知症声かけ訓練について検討をコロナ禍で実施できなかったが、今年度も地域の意向を聞き、コロナ感染予防対策を講じながら、認知症高齢者声かけ訓練を行える地区を選定していく。また必要があれば認知症サポーター養成講座も併せて開催する。

認知症にかかる困難事例についてオレンジチームと連携し、適切に医療と介護に繋げる。

9. 民生委員等地域との連携について

地域が主催するふれあい給食会や、ふれあい喫茶等の地域行事の開催状況を適宜確認し、現地に出向くことで地域住民の反応や様子を観察しておく。センターは住民自らが住民相互の支え合いで地域の困り事に取り組んでいけるように、地域の力を信頼し後方支援していく。

民生委員からの個別の相談にも応じながら、適宜必要な社会資源の提示や同行訪問などを行い、関係機関とも連携を深め、地域の見守りのネットワーク作りを後方支援していく。

その他センターは民生委員、友愛訪問員等と「小地域支え合い連絡会」を年に数回開催し、センターと地域との見守り活動の情報交換や地域に応じた啓発活動を行うことで、互いに切磋琢磨し、これからも地域と共に見守り活動を継続していく。

10. 医療機関との連携について

当センターでは、近隣の病院の地域連携室や MSW を通じて、対象者の情報について連携はスムーズとなっている。今後も対象者の医学的観点からの留意事項等、心身状況にあった対応を行えるように、医院やクリニックの医師、薬剤師等、随時電話、FAX 及び訪問を行い、連携を深めていく。またフレイルについて対象者にアプローチが出来るように、医院やクリニック等に出向き、フレイルについて広報を行い、対象者の把握に努める。

11. その他関係機関との連携について

高齢者の生活支援のためには、行政・警察、消防等含めた保健・医療・福祉・教育の関係機関との連携は欠かせない。また自治会や地域の様々な団体、学生などのボランティアグループ、加えて地域の商店や学校・幼稚園・保育園などの教育機関を含めたネットワークを形成し地域の多様なニーズに対応できるように努めていく。ふれあいまちづくり協議会や地域自治会の定例会等へも必要随時参加して、幅広いネットワーク構築を努めていく。その際に、感染予防対策としてウェブ会議の方法も検討し、導入をしていく

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

集団指導内容や新しい事業のガイドラインに沿いながら、より一層公正中立なセンター運営が出来るように法人も含め、確かめ合っていく。日ごろから圏域内外を含め、社会資源を幅広く収集し、要支援者や事業対象者、地域住民には適切な情報提供を行い、利用者及びその家族の意思を尊重し、ホームページやえがおの窓口一覧表を活用して、利用者が自らサービスを選定、意思決定できるように努める。

特定事業所への サービス集中度について

(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
西灘	生活支援訪問サービス	58% (22件/38件)	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの質が高い。利用者宅との地理的利便性。 ・改正前からの流れで介護予防サービスと生活支援サービスに分かれた時に同じ事業所を希望。 ・当該圏域内にサービス事業所が少数である。

介護予防支援業務における特定事業所へのサービス集中度

《令和3年2月給付管理データにおけるケアプラン数11件以上で集中度50%を超えるものを調査》

サービス種別	センター所在区	集中度	集中件数	／	全体件数	集中にかかる理由
介護予防訪問サービス	東灘	50%	43	／	86	利用者宅との地理的利便性、意思・知人からの紹介、センターの併設希望
生活支援訪問サービス	東灘	50%	14	／	28	サービスの質が高い、その他
	灘	58%	22	／	38	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、その他(改正前からの流れで介護予防サービスと生活支援サービスに分かれた時に同じ事業所を希望)、当該圏域内にサービス事業所が少数である
	中央	50%	8	／	16	その他(当該サービスを受けてくれる事業所を探しても見つからず、専門に受けてくれる当該事業所に依頼した。)
	兵庫	63%	15	／	24	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、生活支援訪問サービスを提供してくれる事業所がない
	北	58%	29	／	50	サービスの質が高い、その他(運営母体を信頼している)、対応できる事業所が少ないため
	北	50%	6	／	12	医師・知人からの紹介、生活支援サービス(簡易型)を受ける事業所が少ない
	垂水	59%	16	／	27	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、その他(以前にも当該事業所を利用した経験あり)
	垂水	55%	38	／	69	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介、その他、当該圏域内にサービス事業所が少数である
	垂水	50%	9	／	18	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、担当ケアマネからの紹介
	西	50%	13	／	26	サービスの質が高い、医師・知人からの紹介、当該圏域内にサービス事業所が少数である
介護予防通所サービス	中央	50%	21	／	42	利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介
	中央	58%	53	／	91	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介、その他(リハビリ特化型のデイが他にないため)
	西	55%	43	／	78	サービスの質が高い、医師・知人からの紹介、当該圏域内にサービス事業所が少数である
	西	51%	46	／	91	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介
介護予防通所リハビリ	東灘	51%	26	／	51	サービスの質が高い
	東灘	67%	8	／	12	利用者宅との地理的利便性
	中央	78%	53	／	68	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介、その他(供時間と量がちょうど良い)
	中央	61%	17	／	28	短時間利用で個別リハビリを集中的に行う事業所が他にないため
	兵庫	63%	12	／	19	利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介、入院中に併設の通所リハビリを勧められた
	兵庫	63%	12	／	19	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介
	兵庫	50%	16	／	32	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介
	北	77%	23	／	30	利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介
	北	82%	28	／	34	サービスの質が高い、医師・知人からの紹介、その他家族が利用しているため
	北	73%	54	／	74	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介、家族からの紹介
	長田	50%	6	／	12	サービスの質が高い、医師・知人からの紹介
	長田	68%	36	／	53	医師・知人からの紹介
	長田	59%	37	／	63	医師・知人からの紹介
	垂水	53%	8	／	15	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介、その他(雰囲気、職員の対応)
	垂水	54%	7	／	13	医師・知人からの紹介
西	53%	10	／	19	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介	