

令和2年度 第1回 四街道市地域包括支援センター運営等協議会

令和2年11月20日（金）19:00～20:30
保健センター3階 機能訓練室

会議次第

1. 開 会

福祉サービス部長あいさつ

2. 議 事

- ①地域包括支援センター 令和元年度決算及び事業報告（資料1-1、1-2）
- ②認知症初期集中支援チームの活動報告（資料2）
- ③令和3年度の運営方針について（資料3）
- ④予防プランの再委託事業所の承認報告（資料4）
- ⑤その他

3. 閉 会

令和2年度 第1回

四街道市地域包括支援センター運営当協議会資料

令和元年度地域包括支援センター決算

令和2年11月

四街道市 福祉サービス部 高齢者支援課

【 目 次 】

四街道市地域包括支援センター 1

みなみ地域包括支援センター 6

令和元年度 四街道市地域包括支援センター決算（総括）

【歳入】

（単位：円）

節	当初予算額	最終予算額①	収入決算額②	差引額（②－①）
市受託金収入	65,743,869	65,743,869	58,558,644	△ 7,185,225
介護保険収入	15,951,876	15,951,876	14,211,191	△ 1,740,685
介護予防事業繰入金収入	1,200,000	1,200,000	304,522	△ 895,478
その他の収入	396,275	396,275	0	△ 396,275
合計	83,292,020	83,292,020	73,074,357	△ 10,217,663

【歳出】

（単位：円）

節	当初予算額	最終予算額①	支出決算額②	差引額（①－②）
職員俸給	24,790,800	24,899,700	24,747,300	152,400
職員諸手当	18,329,801	18,220,901	14,787,392	3,433,509
法定福利費	12,616,679	12,616,679	11,342,829	1,273,850
臨時職員給与	16,908,400	16,824,991	16,115,595	709,396
福利厚生費	120,000	120,000	102,989	17,011
旅費交通費	85,600	85,600	45,860	39,740
諸謝金	960,000	888,075	320,000	568,075
消耗品費	453,288	474,196	420,293	53,903
印刷製本費	328,000	332,591	188,967	143,624
燃料費	217,400	217,400	161,332	56,068
修繕費	100,000	96,742	69,355	27,387
通信運搬費	816,700	841,900	782,446	59,454
業務委託費	2,803,740	2,803,740	288,882	2,514,858
損害保険料	299,070	283,050	210,530	72,520
賃借料	2,952,080	2,952,144	2,891,648	60,496
公租公課費	18,600	21,600	19,600	2,000
研修費	48,000	51,000	37,000	14,000
保健衛生費	93,800	128,240	95,640	32,600
食料費	52,850	52,850	16,768	36,082
負担金支出	41,000	41,000	41,000	0
手数料	1,000	84,409	84,409	0
予備費	55,212	55,212	0	55,212
繰出金	1,200,000	1,200,000	304,522	895,478
計	83,292,020	83,292,020	73,074,357	10,217,663

令和元年度 四街道市地域包括支援センター決算
(包括的支援事業分)

【歳入】

(単位：円)

節	当初予算額	最終予算額①	収入決算額②	差引額 (②-①)
市受託金収入	38,648,406	38,648,406	36,374,025	△ 2,274,381
介護予防事業繰入金収入	1,200,000	1,200,000	304,522	△ 895,478
合計	39,848,406	39,848,406	36,678,547	△ 3,169,859

【歳出】

(単位：円)

節	当初予算額	最終予算額①	支出決算額②	差引額 (①-②)
職員俸給	15,007,500	15,007,500	14,855,100	152,400
職員諸手当	11,632,765	11,632,765	9,462,852	2,169,913
法定福利費	6,709,091	6,709,091	6,086,644	622,447
臨時職員給与	3,220,260	3,220,260	3,220,260	0
福利厚生費	56,000	56,000	53,927	2,073
旅費交通費	32,000	32,000	24,280	7,720
諸謝金	220,000	173,275	80,000	93,275
消耗品費	199,542	239,007	229,007	10,000
印刷製本費	112,500	117,018	117,018	0
燃料費	123,800	123,800	87,406	36,394
修繕費	80,000	76,742	69,355	7,387
通信運搬費	562,900	562,900	552,107	10,793
業務委託費	85,536	85,536	85,536	0
損害保険料	211,070	195,050	150,500	44,550
賃借料	1,463,592	1,463,592	1,457,480	6,112
公租公課費	10,600	13,600	13,600	0
研修費	20,000	23,000	19,000	4,000
保健衛生費	54,000	70,020	70,020	0
食料費	6,250	6,250	3,455	2,795
負担金支出	41,000	41,000	41,000	0
手数料	0	0	0	0
計	39,848,406	39,848,406	36,678,547	3,169,859

令和元年度 四街道市地域包括支援センター決算
(認知症総合支援事業分)

【歳入】

(単位：円)

節	当初予算額	最終予算額①	収入決算額②	差引額 (②-①)
市受託金収入	13,363,452	13,363,452	11,760,611	△ 1,602,841
合計	13,363,452	13,363,452	11,760,611	△ 1,602,841

【歳出】

(単位：円)

節	当初予算額	最終予算額①	支出決算額②	差引額 (①-②)
職員俸給	5,940,000	6,048,900	6,048,900	0
職員諸手当	4,033,096	3,924,196	2,988,635	935,561
法定福利費	2,404,810	2,404,810	2,046,902	357,908
臨時職員給与	0	0	0	0
福利厚生費	16,000	16,000	8,681	7,319
旅費交通費	14,000	14,000	6,360	7,640
諸謝金	500,000	500,000	240,000	260,000
消耗品費	138,806	120,386	106,885	13,501
印刷製本費	0	0	0	0
燃料費	0	0	0	0
修繕費	0	0	0	0
通信運搬費	8,200	8,200	8,080	120
業務委託費	28,512	28,512	28,512	0
損害保険料	0	0	0	0
賃借料	256,228	256,228	252,036	4,192
公租公課費	0	0	0	0
研修費	10,000	10,000	0	10,000
保健衛生費	7,200	25,620	25,620	0
食料費	6,600	6,600	0	6,600
負担金支出	0	0	0	0
手数料	0	0	0	0
計	13,363,452	13,363,452	11,760,611	1,602,841

令和元年度 四街道市地域包括支援センター決算
(生活支援体制整備事業分)

【歳入】

(単位：円)

節	当初予算額	最終予算額①	収入決算額②	差引額 (②-①)
市受託金収入	13,732,011	13,732,011	10,424,008	△ 3,308,003
合計	13,732,011	13,732,011	10,424,008	△ 3,308,003

【歳出】

(単位：円)

節	当初予算額	最終予算額①	支出決算額②	差引額 (①-②)
職員俸給	3,843,300	3,843,300	3,843,300	0
職員諸手当	2,663,940	2,663,940	2,335,905	328,035
法定福利費	1,876,663	1,876,663	1,772,377	104,286
臨時職員給与	2,081,660	2,081,660	2,079,990	1,670
福利厚生費	16,000	16,000	15,850	150
旅費交通費	27,600	27,600	10,020	17,580
諸謝金	240,000	214,800	0	214,800
消耗品費	104,940	104,940	83,961	20,979
印刷製本費	178,000	178,000	34,376	143,624
燃料費	0	0	0	0
修繕費	0	0	0	0
通信運搬費	49,200	74,400	74,400	0
業務委託費	2,428,512	2,428,512	28,512	2,400,000
損害保険料	0	0	0	0
賃借料	172,196	172,196	122,004	50,192
公租公課費	0	0	0	0
研修費	10,000	10,000	10,000	0
保健衛生費	0	0	0	0
食料費	40,000	40,000	13,313	26,687
負担金支出	0	0	0	0
手数料	0	0	0	0
計	13,732,011	13,732,011	10,424,008	3,308,003

令和元年度 四街道市地域包括支援センター決算
(介護予防事業分)

【歳入】

(単位：円)

節	当初予算額	最終予算額①	収入決算額②	差引額 (②-①)
介護保険収入	15,951,876	15,951,876	14,211,191	△ 1,740,685
その他の収入	396,275	396,275	0	△ 396,275
合計	16,348,151	16,348,151	14,211,191	△ 2,136,960

【歳出】

(単位：円)

節	当初予算額	最終予算額①	支出決算額②	差引額 (①-②)
職員俸給	0	0	0	0
職員諸手当	0	0	0	0
法定福利費	1,626,115	1,626,115	1,436,906	189,209
臨時職員給与	11,606,480	11,523,071	10,815,345	707,726
福利厚生費	32,000	32,000	24,531	7,469
旅費交通費	12,000	12,000	5,200	6,800
諸謝金	0	0	0	0
消耗品費	10,000	9,863	440	9,423
印刷製本費	37,500	37,573	37,573	0
燃料費	93,600	93,600	73,926	19,674
修繕費	20,000	20,000	0	20,000
通信運搬費	196,400	196,400	147,859	48,541
業務委託費	261,180	261,180	146,322	114,858
損害保険料	88,000	88,000	60,030	27,970
賃借料	1,060,064	1,060,128	1,060,128	0
公租公課費	8,000	8,000	6,000	2,000
研修費	8,000	8,000	8,000	0
保健衛生費	32,600	32,600	0	32,600
食料費	0	0	0	0
負担金支出	0	0	0	0
手数料	1,000	84,409	84,409	0
予備費	55,212	55,212	0	55,212
繰出金	1,200,000	1,200,000	304,522	895,478
計	16,348,151	16,348,151	14,211,191	2,136,960

令和元年度 みなみ地域包括支援センター決算(総括)

【歳入】

(単位：円)

節	当初予算額	最終予算額①	収入決算額②	差引額 (②-①)
市受託金収入	28,127,000	28,127,000	28,100,769	△ 26,231
介護保険収入	11,825,640	11,337,782	11,337,782	0
介護予防事業繰入金収入	1,860,516	1,814,481	1,633,965	△ 180,516
合計	41,813,156	41,279,263	41,072,516	△ 206,747

【歳出】

(単位：円)

節	当初予算額	最終予算額①	支出決算額②	差引額 (①-②)
職員俸給	13,324,000	11,972,000	11,963,594	8,406
職員諸手当	8,865,616	10,111,053	10,102,366	8,687
法定福利費	4,555,000	4,757,928	4,684,448	73,480
臨時職員給与	8,671,411	6,951,000	6,949,969	1,031
福利厚生費	85,000	105,000	46,750	58,250
旅費交通費	2,500	2,500	200	2,300
諸謝金	100,000	15,000	0	15,000
消耗品費	180,000	503,000	428,413	74,587
印刷製本費	105,000	100,000	86,743	13,257
車輛燃料費	142,000	205,000	198,978	6,022
修繕費	5,000	10,000	9,846	154
通信運搬費	383,500	450,000	438,755	11,245
業務委託費	0	32,000	21,600	10,400
損害保険料	278,000	352,000	319,835	32,165
賃借料	1,310,000	1,340,000	1,316,596	23,404
公租公課費	6,600	13,200	10,800	2,400
研修費	88,000	127,000	103,390	23,610
保健衛生費	2,000	4,000	2,186	1,814
食料費	1,000	1,500	459	1,041
負担金支出	26,000	26,000	17,000	9,000
手数料	3,000	133,400	129,407	3,993
広報費	0	288,000	257,068	30,932
予備費	1,819,013	1,965,201	2,350,148	△ 384,947
繰出金	1,860,516	1,814,481	1,633,965	180,516
計	41,813,156	41,279,263	41,072,516	206,747

令和元年度 みなみ地域包括支援センター決算 (包括的支援事業分)

【歳入】

(単位：円)

節	当初予算額	最終予算額①	収入決算額②	差引額 (②-①)
市受託金収入	22,800,000	22,800,000	22,777,313	△ 22,687
介護予防事業繰入金収入	1,320,516	1,644,981	1,633,965	△ 11,016
合計	24,120,516	24,444,981	24,411,278	△ 33,703

【歳出】

(単位：円)

節	当初予算額	最終予算額①	支出決算額②	差引額 (①-②)
職員俸給	10,770,000	9,692,000	9,691,192	808
職員諸手当	7,424,216	7,881,553	7,881,308	245
法定福利費	3,750,000	4,009,428	4,009,427	1
臨時職員給与	778,400	653,000	652,233	767
福利厚生費	30,000	47,000	46,750	250
旅費交通費	1,000	1,000	200	800
諸謝金	30,000	5,000	0	5,000
消耗品費	40,000	373,000	369,447	3,553
印刷製本費	40,000	45,000	38,509	6,491
車輛燃料費	60,000	111,000	110,930	70
修繕費	5,000	10,000	9,846	154
通信運搬費	300,000	340,000	339,528	472
業務委託費	0	22,000	16,200	5,800
損害保険料	180,000	216,000	215,259	741
賃借料	700,000	740,000	737,632	2,368
公租公課費	4,400	11,000	10,800	200
研修費	5,000	52,000	51,990	10
保健衛生費	0	3,000	2,186	814
食料費	500	1,000	459	541
負担金支出	1,000	1,000	1,000	0
手数料	1,000	3,000	1,736	1,264
広報費	0	228,000	224,646	3,354
				0
計	24,120,516	24,444,981	24,411,278	33,703

令和元年度 みなみ地域包括支援センター決算
(認知症総合支援事業分)

【歳入】

(単位：円)

節	当初予算額	最終予算額①	収入決算額②	差引額 (②-①)
市受託金収入	5,327,000	5,327,000	5,323,456	△ 3,544
介護予防事業繰入金収入	540,000	169,500	0	△ 169,500
合計	5,867,000	5,496,500	5,323,456	△ 173,044

【歳出】

(単位：円)

節	当初予算額	最終予算額①	支出決算額②	差引額 (①-②)
職員俸給	2,554,000	2,280,000	2,272,402	7,598
職員諸手当	1,441,400	1,789,500	1,783,233	6,267
法定福利費	805,000	728,500	661,230	67,270
臨時職員給与	440,000	0	0	0
福利厚生費	15,000	18,000	0	18,000
旅費交通費	500	500	0	500
諸謝金	70,000	10,000	0	10,000
消耗品費	20,000	30,000	26,824	3,176
印刷製本費	35,000	30,000	25,719	4,281
車輛燃料費	42,000	67,000	62,803	4,197
修繕費	0	0	0	0
通信運搬費	43,500	70,000	67,166	2,834
業務委託費	0	10,000	5,400	4,600
損害保険料	46,000	66,000	48,703	17,297
賃借料	350,000	355,000	346,144	8,856
公租公課費	1,100	1,100	0	1,100
研修費	3,000	25,000	18,600	6,400
保健衛生費	0	0	0	0
食料費	500	500	0	500
負担金支出	0	0	0	0
手数料	0	5,400	5,232	168
広報費	0	10,000	0	10,000
				0
計	5,867,000	5,496,500	5,323,456	173,044

令和元年度 みなみ地域包括支援センター決算
(介護予防事業分)

【歳入】

(単位：円)

節	当初予算額	最終予算額①	収入決算額②	差引額 (②-①)
介護保険収入	11,825,640	11,337,782	11,337,782	0
合計	11,825,640	11,337,782	11,337,782	0

【歳出】

(単位：円)

節	当初予算額	最終予算額①	支出決算額②	差引額 (①-②)
職員俸給	0	0	0	0
職員諸手当	0	440,000	437,825	2,175
法定福利費	0	20,000	13,791	6,209
臨時職員給与	7,453,011	6,298,000	6,297,736	264
福利厚生費	40,000	40,000	0	40,000
旅費交通費	1,000	1,000	0	1,000
諸謝金	0	0	0	0
消耗品費	120,000	100,000	32,142	67,858
印刷製本費	30,000	25,000	22,515	2,485
車輛燃料費	40,000	27,000	25,245	1,755
修繕費	0	0	0	0
通信運搬費	40,000	40,000	32,061	7,939
業務委託費	0	0	0	0
損害保険料	52,000	70,000	55,873	14,127
賃借料	260,000	245,000	232,820	12,180
公租公課費	1,100	1,100	0	1,100
研修費	80,000	50,000	32,800	17,200
保健衛生費	2,000	1,000	0	1,000
食料費	0	0	0	0
負担金支出	25,000	25,000	16,000	9,000
手数料	2,000	125,000	122,439	2,561
広報費	0	50,000	32,422	17,578
予備費	1,819,013	1,965,201	2,350,148	△ 384,947
繰出金	1,860,516	1,814,481	1,633,965	180,516
計	11,825,640	11,337,782	11,337,782	0

令和2年度 第1回
四街道市地域包括支援センター運営等協議会資料

令和元年度 事業報告

令和2年11月
四街道市 福祉サービス部 高齢者支援課

【組織・運営体制等】

- ・事業計画の策定 ・職員の姿勢 ・職員のスキルアップ ・きめ細やかな相談支援、記録の実施
- ・行政機関等との連携強化 ・広報活動 ・苦情対応 ・個人情報保護 ・法令の遵守

市の方針		
<p>高齢者が住み慣れた地域で、尊厳の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、できる限り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などが切れ目なく提供される必要がある。このため、センターは地域の高齢者の心身の健康の維持、保健・福祉・医療の向上、生活の安定のために必要な援助、支援を包括的に行う。</p>		
令和元年度 事業計画		
<p>【共通事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成31年度、業務の実施方針の通り 	<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談スキルの平均化に向けた内部研修を実施し、また、外部研修へ参加する。 ・4月1日より欠員補充が完了するため、新人への教育とフォロー体制を整え、安定した職員配置に努める。 ・ストレスチェックを実施する。 ・個人面談を実施する。 	<p>【みなみ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スキルアップの為に職員勉強会の開催 ・風通しが良く仕事の悩みを個人で抱えない環境の維持 ・メンタルヘルスチェックを行う ・個人面談の実施
令和元年度 実績		
<p>【共通事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各センターにおいて、苦情対応、個人情報保護、相談記録や相談実績の集計方法を職員へ周知。 	<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個々の相談対応等を振り返り、相談スキルの向上と積極的な事業展開を行うため、全職員対象にロールプレイや事例を用いた面接技術研修、事例検討会、事業の進捗等を検討する職員ミーティング等により、受けた相談を複数人で多角的にアセスメントを実施。 (面接技術研修 2回、事例検討会 毎月1回、職員ミーティング毎週1回) ・相談しやすい包括支援センターとするため、個別面談にて相談業務に対する意識の向上、個人目標の設定を実施。 ・おおよその心身状況を把握し働きやすい職場環境を維持するため、ストレスチェックを実施。 ・安定した職員配置で業務を行い、包括全体の組織力を向上するため、職員補充を実施。 	<p>【みなみ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体では、毎日の朝礼(約40分～60分)や全体ミーティングを通してケース検討を実施。 ・包括職員としてのスキルアップのため、求められる姿勢や考え方、接遇等についてを確認。 ・個人について、ケース対応のスーパーバイズを行い、一緒に考える機会を持った。 ・安定した職員配置について、日々の細かな声掛けを継続し、自分の状態を客観的に捉えられるよう、新たにメンタルヘルスチェックを実施。また、メンタルヘルスの結果を元に個人面談を行い、仕事の仕方や目標設定、評価、令和2年度への個人目標設定を実施。 (メンタルヘルスチェック: 1回、個人面談: 年2回実施、新人職員や希望者には複数回実施) ・夏休または冬休の取得率は100%を達成。リフレッシュの為に休暇取得のため、計画的な有給休暇取得を実施。 ・年度内に、家庭の事情での退職者が1名。

【総合相談支援業務】

- ・ネットワーク構築
- ・実態把握
- ・総合相談支援
- ・介護家族への相談支援
- ・地域共生社会の観点に立った包括的な支援の実施

市の方針		
<p>総合相談支援業務は、地域の高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるよう、地域における関係者とのネットワークを構築するとともに、高齢者の心身の状況や生活の実態、必要な支援等を幅広く把握し、相談を受け、地域における適切な保健・医療・福祉サービス、機関又は制度の利用につなげる等の支援を行う。</p>		
令和元年度 事業計画		
<p>【共通事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・包括支援センターの周知(共通のパンフレットの作成、市政だより掲載方法やホームページの修正を検討) 	<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護関係者や民生委員などと地域の情報交換会を実施することで顔の見える関係をつくる。 ・事業や講話等の開催等でつながった施設や企業ともネットワークを構築していく。 ・中学校地区ごとに民生委員、地区社協、ボランティアとの定期的な連携の機会をつくり、潜在的な支援対象者を把握する。 ・千代田中学校地区内地域福祉館で実施している「よろず相談所」の運営方法を工夫し、相談所として地域に根付くよう啓発を行っていく。 ・各事業による地域での講話の機会を利用した地域包括支援センターの出張相談を実施し、その機能の啓発を行う。 ・介護のつどい「虹の会」のワンポイント講話の内容の充実と広報の工夫で、介護に役立つ情報を発信していく。 ・男の介護を語ろう会を毎月開催し、介護負担の軽減につなげる。 ・多問題ケースにとどまらず、多世代家族などの支援関係者も巻き込んでカンファレンス等を実施し、課題の共有や情報交換を行う。 	<p>【みなみ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今あるネットワーク構成員との関係の維持強化。集まりや事業所等への顔出しを行い、顔の見える関係の継続を図る。また、ネットワークを広げ構築して行く。 ・ネットワーク等から入る情報を元に、速やかな訪問対応等で実態を把握、対応を行う。 ・旭中学校地区の出張相談について、身近な相談先として周知に力を入れる。 ・「介護の方法を学びませんか」講座の開催。 ・オレンジカフェの開催(年4回)また、地域に出向いて出前オレンジカフェを開催する。 ・高齢者のみならず、生活上の困難を抱える障害者や子どもなどが地域において自立した生活を送ることができるよう、関係機関と連携し切れ目のない支援を行う。
令和元年度 実績		
<p>【共通事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・包括支援センターの周知のため、相談のイメージがつかやすいチラシを作成し、窓口や出前講座などで配布。 ・民生委員、地区社協、自治会、シニアクラブの会合などへ参加し、ネットワークの構築を図った。 	<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・包括支援センターの役割、介護予防、SSKプロジェクト等の講座を開催。(開催回数18回、参加延べ人数598名、うち5回、117名は介護予防普及啓発と重複) ・住民主催の会議や関係機関連携会に参加し、包括支援センターの役割についての講話や相談窓口としての周知を実施。(参加回数11回、参集延べ人数359名) ・千代田中学校地区において、地区社協、地区民生委員協議会や事業所の専門職等と協働し、定例で「よろず相談」を実施。 ・介護のつどい「虹の会」は、ワンポイント講話(成年後見制度、認知症、高齢者の食事、介護の実技等)の案内を含めたチラシを福祉センター等の窓口への設置したり、市政だより等で広報。(介護のつどい「虹の会」開催回数9回、参加延べ人数138名、男の介護を語ろう会開催回数10回、参加延べ人数58名) 	<p>【みなみ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・包括支援センターの役割や介護保険制度の周知等、出前講座を実施。(開催回数26回、延べ参加者数804名うち、9回198名は介護予防普及啓発と重複) ・旭中学校地区の出張相談について、身近な相談先として周知するため、地区回覧の実施や民生委員の集まりやケアマネジャー協議会での周知を行った。また、地域の民生委員との情報交換の場にもなっている出張相談について、旭ヶ丘、みそら、鷹の台の3地区で実施。(実施回数27回、相談件数延べ34名) ・介護の方法を学ぶ市民向け講座を令和2年3月27日に企画し、定員の24名とキャンセル待ち12名の申込みがあったが、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止とした。 ・件数は少ないが、相談から障害を抱える家族等について把握し、専門機関につなぐ等連携し適切な対応につなげることができた。

【権利擁護業務】

- ・成年後見制度の活用促進
- ・老人福祉施設等への措置の支援
- ・高齢者虐待への対応
- ・困難事例への対応
- ・高齢者虐待防止ネットワークの構築
- ・消費者被害の防止

市の方針		
権利擁護業務は、地域の住民、民生委員、介護支援専門員等の支援だけでは十分に問題が解決できない、適切なサービス等につながる方法が見つからない等の困難な状況にある高齢者が、地域において尊厳のある生活を維持し、安心して生活を行うことができるよう、専門的・継続的な視点から、高齢者の権利擁護のために必要な支援を行う。		
令和元年度 事業計画		
<p>【共通事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度の活用促進に向けた研修実施(事業所向け1回) ・専門職について虐待通報の流れについて周知・徹底し、適切に実行できるようにする。(平成30年度の専門職へのヒヤリング結果を基に実施) ・虐待防止に関する市民への周知(講話、市政だより) ・虐待防止ネットワークの周知と理解を深める 	<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・千代田公民館・福寿大学の授業の一環として講座を開催する。 ・通常の相談の中でも制度の周知を図り、活用につなげていく。 ・外部で開催される研修へ参加する。 ・地域での各講話の中でリーフレットを活用して理解促進を図り、予防につなげる。 ・事例検討等の内部研修により、対応の振り返りや対応方法の検討を行う。 ・虐待対応ケースについて終結後、フォローアップの状況を定期的にモニタリングしていく。 ・他機関との連携を強化し、支援方針を共有して解決につなげていく。 ・民生委員を対象に虐待防止・早期発見を促進する啓発を実施する。 ・消費生活センターの定例会議に出席し、最新情報の共有や連携強化を図る。 ・消費者被害多発地域で、見守り等による被害防止のための講話や啓発を実施する。 	<p>【みなみ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度について、一般相談や出前講座、出張相談の中で周知を行う。また、センターが相談窓口であることを市民や介護サービス事業所等に広く周知し相談対応を行う。 ・後見制度申立ての支援を行う為、職員研修を行う。 ・昨年に引き続き「相続と遺言」等の市民に関心の高い、若い支度となる講演会を行い、成年後見制度を考えるきっかけ作りを行う。 ・ネットワークを活用し高齢者虐待の早期発見、迅速かつ適切な対応を行う。また、職員の対応スキル向上の為の勉強会や研修会へ参加、対応終了ケースの振り返り事例検討会を全ケース実施する。
令和元年度 実績		
<p>【共通事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・虐待防止ネットワーク会議(事業所向け)実施。(1回、51人参加) ・虐待防止事例検討会(弁護士勉強会)の開催。(2回、55人参加) ・特殊詐欺について、警察より情報提供、注意喚起依頼があった際、チラシを高齢者サロンや地域の集まりで配布したり、サロン代表者へ注意喚起を実施。 ・消費生活センターより気になる人の情報提供を受け、個別支援を実施。 	<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・千代田公民館「福寿大学」にて成年後見制度について寸劇等を交えて講話し、活用促進を図った。(参加者43名) ・成年後見制度相談対応が9名、うち4名に成年後見制度申請支援を実施。 ・民生委員・児童委員協議会全体研修会で、高齢者虐待の防止についての講話を実施。(参加者113名) ・虐待対応を15件(うち年度内新規対応件数11件)対応し、年度末の通報案件2件を除き、対応終結とした。 ・社協まつりで警察署と協同し、消費者被害防止の呼びかけを実施。(参加者47名) 	<p>【みなみ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度についての相談対応や、地域サロン等での周知を実施。 ・成年後見制度相談対応が8名、うち2名に成年後見制度申請支援を実施。 ・老後の準備と成年後見制度利用について考えてもらうため、～元気なうちから考え、備えよう！～「相続と遺言」の講演会を実施。(58名参加 うち、70歳代～80歳代が74%、50歳代が5%。夫婦参加が11組、親子参加が1組) ・消費者被害防止について、子供から高齢者に注意喚起を行うため、わろうべ祭りで警察署と協同でイベントを実施。(59名参加) ・虐待対応について、年度内に全てのケースについて終結し、対応スキル向上のため、対応終了後に振り返りを実施。(虐待ケース対応 5件)

【介護予防ケアマネジメント業務(総合事業のケアマネジメント)】

- ・要支援状態に陥る可能性の高い高齢者を早期に把握し、アセスメントを行い、目標設定する。
- ・介護予防の取り組みを生活の中に取り入れ、自ら実施、評価できるように支援する

市の方針		
<p>介護予防ケアマネジメント業務は、要支援・要介護状態に陥る可能性の高い高齢者を早期に把握し、要介護状態等となることを予防し、活動的で生きがいのある生活や人生を送ることが出来るよう支援する。</p>		
令和元年度 事業計画		
<p>【共通事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インフォーマルサービス等の周知を住民向け講座や専門職向け研修などで周知する。 ・足りないインフォーマルサービスを明らかにし、生活支援体制整備事業で活用できるよう情報提供していく。 	<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月実施しているカンファレンスを、3職種の視点と自立支援の視点での評価ができるよう方法を工夫して行う。 ・初期相談、地域での講話などの機会を捉え、基本チェックリストや昨年度作成した「My介護予防見つけようシート」を活用し、早期対応につなげていく。 ・「介護予防セルフチェック表」の作成に向け準備を開始する。 ・住民主体の介護予防教室の立ち上げ支援を行いながら、地域ごとのニーズ把握を行う。 	<p>【みなみ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護予防の必要性の周知や介護予防体操等の啓発を出前講座で行う。 ・市民主催の介護予防教室の開催支援を通し、実態把握を行う(3か所)。 ・「介護予防の為の基本チェックリスト」の実施等を通してハイリスクの方を早期に発見し、対応を行う。 ・対象者には、様々な活動や参加の場を勧め、生きがいのある生活を支援する。 ・個のケースを3職種で多角的にアセスメントし、その方にとっての自立支援を行う
令和元年度 実績		
<p>【共通事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民向けの講座で基本チェックリストの実施やインフォーマルサービスの周知を行った。 	<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域における介護予防、健康に関する講話等や介護予防に関わる集いにおいて、介護予防体操を継続できるよう支援や啓発を実施。(10回、参加延べ人数214名) ・「My介護予防見つけようシート」を、相談窓口や地域のサロン等で自らの介護予防に関心を持った方へ実施した結果、自分の特技や趣味を思い出し、介護予防へ取り組むきっかけを作ることができた。 ・地域で開催されているサロンの参加者を対象に基本チェックリストによるチェックを実施。(3か所、実施者55名) 	<p>【みなみ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護予防の必要性の周知や介護予防体操等の啓発の為、出前講座を実施。(延べ参加者301名) ・市民主催の介護予防教室の開催支援を通し、実態把握を実施。(3か所) ・地域のサロン等で「介護予防の為の基本チェックリスト」を実施し、ハイリスク者がいないことの確認と、日々できる介護予防について周知を実施。(7か所 実施者162名)

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

- ・包括的・継続的なケア体制の構築
- ・地域における介護支援専門員のネットワークの活用
- ・介護支援専門員に対する支援

市の方針		
包括的・継続的ケアマネジメント業務は、高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい暮らしを続けることができるよう、地域における関係機関や多職種の連携・協働の体制づくりや個々の介護支援専門員に対する支援等を行う。		
令和元年度 事業計画		
<p>【共通事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主任ケアマネジャー連絡会やケアマネジャー協議会への参加とサポート。 ・包括支援センターが企画する研修会や事例検討会等を行い、市内介護支援専門員のスキル向上等に役立てる。 ・包括支援センターへの相談しやすい関係づくりを行う。 	<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中学校地区ごとに支援対象者や課題について、専門職と民生委員とが一緒に検討できる連携会を実施する。(31年度は千代田中学校地区を対象) ・介護支援専門員が地域の民生委員、医療関係機関、ボランティア等と顔の見える関係が構築できるよう支援する。 ・介護支援専門員のみでは解決しづらいケースや困難事例等に対し、3職種が連携して相談支援を実施する。 	<p>【みなみ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別のケース対応や地域からの相談を元に、関係機関と地域住民が連携しケア体制が構築できるよう関わる。 ・介護支援専門員への支援が行えるよう、職員のスキルアップを行う。特に、国の動向把握、介護保険制度、他関係制度の知識を深める。 ・スーパーバイズが行えるようになる。 ・気軽に相談できる先であることを周知、声掛けをしていく。 ・生活支援体制整備事業の中で地域包括支援センターの役割を果たす。
令和元年度 実績		
<p>【共通事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャー協議会や主任ケアマネジャー連絡会の開催を支援。(ケアマネジャー協議会) 役員会 11回 研修会 2回開催、延65名参加(主任ケアマネジャー連絡会) 連絡会 10回 事例検討会 1回、28名参加 ケアプラン作成相談会 1回、36名参加 	<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・顔が見える関係性を構築し、支援対象者のスムーズな把握とネットワーク強化のため、民生委員等による手作りの食事を食べながら地域住民と施設職員、専門職、交番の警察官等が情報交換行う「夏のよろず相談交流会」を千代田中学校地区で実施。(参加者 48名) ・新型コロナウイルス感染が拡大する初期段階において、居宅介護支援事業所と訪問介護事業所が懸念している問題を聴取し、国等からの情報を共有することにより不安を最小限に抑えるよう努めた。 	<p>【みなみ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別のケース対応や地域からの相談に対応し、ケアマネジャーと地域住民をつなげる等の連携支援を実施。 ・関係法令や国の動向についての情報収集を実施。 ・関係機関とのやり取りの中で、気軽に相談できる場所としての声掛けを行った。ヘルパー事業者や訪問看護ステーション、デイサービス等から、利用者について、消費者被害の疑いや成年後見制度について、また業務について等相談があり、必要なケースはケアマネジャーとも連携し問題解決を実施。 ・生活支援体制整備事業の中で、地域の話し合いや打合わせ、全体会議等に参加し、地域の支え合いづくりの為に活動を実施。(地域の打ち合わせ等 23回参加)

【地域ケア会議推進業務】

- ・医療・介護の専門職、民生委員等の多職種が参加する会議を行う
- ・地域づくり、社会資源の開発等へつなげることを目的として行う

市の方針		
<p>地域包括支援センターは、個別課題の解決のため、包括的支援事業を効率的・効果的に行うとともに、多職種で個別ケースの課題解決へ向けた支援内容を検討することを通じ、地域づくり、社会資源の開発、政策形成へつなげることを目的として地域ケア会議を行う。</p> <p>個別ケースの検討にあたっては、必ずしも直接のサービス提供に関わっていない第三者を含めた医療、介護等の専門職、民生委員、NPO法人、自治会、社会福祉法人、ボランティア等多職種の者が協働する場とする。</p>		
令和元年度 事業計画		
<p>【共通事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自立支援型地域ケア会議のモデル実施継続 ・個別地域ケア会議を地域づくりに向けて実施する 	<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別ケア会議を、できるだけ広く多職種を巻き込んで実施していく。 ・地域ケア会議で蓄積した地域生活課題を分析する。 ・把握した地域生活課題を必要な地域や関係機関に情報提供し、資源開発につなげる。 	<p>【みなみ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて、個別地域ケア会議、または自立支援型地域ケア会議として行う。 ・個別の課題から地域の課題を抽出し、地域づくりの観点を踏まえた会議を開催する。
令和元年度 実績		
<p>【共通事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自立支援型地域ケア会議を4回開催し、8件のケース検討を行った。新たな気づきがあり、その後のプラン作成に生かしている。 	<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「認知症に対する理解を地域住民に促し、当事者や家族を支援する」「地域で孤立している多問題家族の支援や地域理解」等の内容で地域ケア会議を実施。 (開催回数6回、対象者5名、参加延べ人数 39名) ・若年性認知症の方の支援がきっかけとして、専門職と住民が一堂に会し、身近な地域で「誰もが集える居場所」作りが必要であるという地域課題について、話し合うことができた。 (開催回数1回) 	<p>【みなみ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・独居高齢者(90歳代)の緊急時の対応について、今できるいざという時の準備について個別ケア会議を実施。 (個別ケア会議 2回)

【指定介護予防支援業務】

- ・特定のサービス事業所に偏らず事業ができています
- ・適切なプランがたてられている

市の方針		
<p>指定介護予防支援は、介護保険における予防給付の対象となる要支援者が介護予防サービス等の適切な利用等を行うことが出来るよう、その心身の状況、その置かれている環境等を勘案し、介護予防サービス計画を作成するとともに、当該介護予防サービス計画に基づく指定介護予防サービス等の提供が確保されるよう、介護予防サービス事業者等の関係機関との連絡調整などを行うものである。</p>		
令和元年度 事業計画		
<p>【共通事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自立支援を意識したケアマネジメントを実践する。 	<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複数事業所の情報提供を徹底する。 ・毎月の介護予防ケアプラン作成料請求時に事業所のチェックを行う。 ・委託に係る介護支援専門員のケアプラン作成可能状況を毎月把握する。 ・毎月行うカンファレンスで、スキルの向上を図る。 ・委託により作成したケアプランが自立支援型ケアプランになっているか、確認機能を高める。 	<p>【みなみ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・選択できるよう複数事業所の情報提供を行う。情報の提供は偏りが出ないようにし、新たな情報も提供できるよう努める。 ・自立支援の視点を持ち、本人や家族の力を引き出すケアマネジメント力をつける。社会資源を把握し提案ができるようになる。その為の研修会参加やセンター内定期勉強会を実施する。 ・ケアプランのチェック・点検を行う。
令和元年度 実績		
<p>【共通事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度当初、市関係課から高齢者に関わるインフォーマルサービスに関する情報などを収集し、プラン作成時に活用した。 	<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護予防ケアマネジメントのスキルアップのため、事例検討会を開催し、自立支援に関する考え方やケアプランの内容などの検討を参加者全員で実施。 (月1回、1回2ケース) ・全ケース書類チェックを実施した結果、プランの内容や必要書類が不十分であるものを確認でき、修正・整備を行うことができた。 ・プラン件数、再委託率(令和2年3月末時点)については下表1参照。 	<p>【みなみ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実践に活かすため、個別にはケース検討を行い、困難な状態への対応や自立支援の視点に基づく対応について検討を実施。 ・自立支援についての内部勉強会を実施。 (勉強会開催回数 1回) ・再委託プランの書類点検を全件実施。 ・プラン件数、再委託率(令和2年3月末時点)については下表1参照。

表1

	包括	みなみ
プラン件数(うち再委託件数)	468件 (220件)	266件 (68件)
事業対象者(うち再委託件数)	42件 (15件)	32件 (1件)
要支援1(うち再委託件数)	173件 (67件)	102件 (29件)
要支援2(うち再委託件数)	253件 (138件)	132件 (38件)
再委託率	47%	25.5%

【認知症地域支援・ケア向上事業】

- ・関係機関との連携
- ・地域の体制づくり
- ・当事者への支援

市の方針		
<p>認知症地域支援・ケア向上事業では、認知症になっても住み慣れた地域で安心して生活を継続するために、医療・介護及び生活支援を行うサービスが有機的に連携したネットワークを形成し、効果的な支援を行う。そのため「認知症施策推進総合戦略(新オレンジプラン)」の推進を図ることを念頭に置き、地域における認知症の人とその家族を支える仕組みづくりについて、認知症初期集中支援チームと連携し、市等と協働して取組を推進する。</p>		
令和元年度 事業計画		
<p>【共通事項】 ・当事者や家族の集える機会や場所を増やす。 ・認知症初期集中支援チームとのすみやかな連携 ・認知症サポーター養成講座後のステップアップ講座、ボランティアミーティングの開催</p>	<p>【基幹型】 ・グループホーム連絡会への参加を通し、情報と課題を共有する。 ・区、自治会やサークル等の小さな集いで、認知症の人と家族の支援につながる講話や認知症サポーター養成講座を実施する。 ・ボランティアミーティング参加後の認知症サポーターに活躍の場の提供をしていく。 ・相談者からのニーズを元に、認知症サポーター養成講座から地域ぐるみで見守り、参加できるオレンジカフェ設立につながるよう支援を行う。</p>	<p>【みなみ】 ・ケース対応の中で、関係機関や地域住民と連携し、認知症になっても地域で安心して生活を継続できるよう支援体制を作っていく。 ・認知症ボランティア登録をされた方々の力を活用し見守りや支援体制を作る。(オレンジカフェへの協力等) ・オレンジカフェの開催(年4回)を通して、当事者や家族が参加する活動の場を作る。出前オレンジカフェを開催し、オレンジカフェに発展するような集いの場の芽を育てる。 ・「自分の家族が認知症になったら・・・」をテーマにした研修会を開催し、認知症の受容、接し方について啓発する。またその中で地域の支え合いの必要性についても伝え体制づくりにつなげていく。</p>
令和元年度 実績		
<p>【共通事項】 ・オレンジカフェなど認知症に関わるイベントへの協力ができるよう、認知症サポーターステップアップ講座を11月12日開催(参加者36人)、ボランティアミーティングを1月23日開催(参加者18人)し、認知症の方への関わり方を伝えた。</p>	<p>【基幹型】 ・認知症サポーター養成講座を、地域住民有志、サロン参加者、小学・高校・大学生、市役所職員等を対象に開催し、一般市民対象の講座を2回実施。 (全開催回数15回、サポーター数397名、うち小学生115名) ・千代田中学校地区においてオレンジカフェを定例的に実施。 (開催回数7回、うち八木原小学校内地域福祉館 6回、ボランティアで参加している医療機関職員所属のクリニック1回、参加延べ人数150名) ・認知症をテーマとした講話を3回実施。 (参加者:訪問看護ステーション 10名、婦人会 10名、ライオンズクラブ 10名) ・キャラバン・メイト連絡会を実施。(1回開催、参加者19名)</p>	<p>【みなみ】 ・オレンジカフェわろうべの里を実施。 (3回開催 延べ参加者46名 述ベボランティア21名)3月31日は中止。 ・認知症の方の理解や偏見をなくす機会を提供するため、グループホームでの出前オレンジカフェよしおかを実施。 (1回開催 参加者16名、ボランティア2名) ・認知症を自分事として考える機会を作るため、市民へ「家族や自分が認知症になったら・・・」を考え備えましょう!～研修を実施。 (参加者 41名) ・認知症サポーター養成講座でキャラバンメイトとして活動。 (2回) ・キャラバンメイト連絡会にて、認知症カフェの紹介を実施。</p>

【認知症初期集中支援推進事業】

- ・支援チームと医療関係者との連携
- ・支援チームに関する普及啓発
- ・認知症初期集中支援の実施

市の方針	
<p>認知症になっても本人の意思が尊重され、できる限り住み慣れた地域の良い環境で暮らし続けるために、認知症の人やその家族に早期に関わる「認知症初期集中支援チーム」を配置し、早期診断・早期対応に向けた支援体制を整備する。</p>	
令和元年度 事業計画	
<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症初期集中支援チームと医療機関のスムーズな連携が図れるようにネットワークを構築していく。 ・実績から把握できたことの分析を行い、認知症の方や家族への支援について関係機関と共有・検討していく。 	<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別ケース支援については、引き続き積極的に医療機関との連携を図っていく。 ・医療機関とのやり取りが必要でない場合も、チーム支援対象者に決定した場合はかかりつけ医にその旨を伝える文書を出すなどチームの存在をアピールし、市内医療機関とのネットワーク構築に向けて働きかけていく。 ・全中学校区で普及啓発のための講座を開催する。その後は、需要を勘案しながら各地域での講座開催を検討していく。 ・初期集中支援チームと地域包括支援センターとの間で、支援対象の範囲を再検討していく。 ・認知症やその家族が思いを話し合える場（認知症カフェ）をつくることについて、関係機関に継続的に働きかけていく。
令和元年度 実績	
<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・包括支援センターから11件の支援依頼があり、対象となった10件と、前年度から継続している4件の計14件について支援を行った。14件の内、9件について医療や介護サービス等に繋いで支援を終了した。 ・チーム員会議開催回数 16回 ・支援対象者の支援で医療機関と関わったケースは6名、4医療機関（重複あり）であった。 ・初期集中支援事業の普及啓発のための講座を2回開催した。（西中学校地区 参加者33名、北中学校地区 参加者17名） 	

【生活支援体制整備事業】

- ・地域のニーズと資源の状況の見える化、問題提起
- ・地縁組織等多様な主体への協力依頼等の働きかけ
- ・関係者のネットワーク化
- ・目指す地域の姿・方針の共有、意識の統一
- ・生活支援の担い手養成やサービスの開発

市の方針	
<p>単身や夫婦のみの高齢者世帯、認知症の高齢者が増加する中、医療・介護のサービス提供のみならず、生活支援サービスを担う事業主体と連携しながら、多様な日常生活上の支援体制の充実・強化及び高齢者の社会参加の推進を一体的に図っていくことを目的にしている。</p> <p>地域包括支援センターは、生活支援コーディネーターと連携するとともに、必要な会議への参加、市民への普及啓発等、市と協働して取組を推進する。</p>	
令和元年度 事業計画	
<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全地区で第2層協議体の設立を目指す。 ・第2層生活支援コーディネーターの配置を目指す。 	<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中学校地区ごとの集いの場を小冊子にまとめる。 ・地区ごとに地域課題の把握と、設立された第2層協議体への情報提供を行う。 ・地域ごとに支えあいを考えるおしゃべり会(ワークショップ)を開催する。 ・全中学校地区での第2層協議体の立ち上げを目指す。 ・3つの「S」をスローガンにした支えあいのある地域づくりを周知するため、「支えあい通信」を発行する。 ・社会福祉協議会HP、社協だより、市政だよりを利用し広報、啓発を実施する。 ・地域支えあい推進会議や行政との協働により検討を進める。
令和元年度 実績	
<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中学校地区ごとに「3つのS」を一覧表にまとめ、「高齢者のための地域情報」を発行した。 ・千代田中学校地区で2層協議体が立ち上がった。 ・その他の各中学校地区では、2層協議体とはいかないが地域づくりの中心となる話し合い「チーム〇〇中」で各地域の方向性を検討した。 ・「支えあい通信」(3回発行)の効果で、支えあい活動の実践に繋がった地域ができた。 ・ワークショップ開催。(開催回数32回 参加延べ人数850名) ・中学校区ごとに、地域で支えあいを考える協議体(ミニ協議体含む)開催。(開催回数14回、参加延べ人数225名) ・支えあいのポスターを作製し、全地域に掲示して「支えあい」の周知を行った。 ・支えあいがある地域づくりの進め方や、これまでの活動を「支えあいガイドブック」としてまとめる作業を開始した。 	

【基幹型業務】

- ・包括間の連絡会の企画、立案、調整、実施に関すること(業種・業務別の開催、情報交換、研修など)
- ・市全域にかかわる事業の企画・立案・実施
- ①介護事業所等の関係団体の連絡会の開催支援
- ②虐待防止ネットワーク会議(本会議)
- ③施設向け虐待防止研修
- ④認知症サポーター養成講座事務局
- ⑤キャラバン・メイトに関すること
- ⑥主任ケアマネが企画する市内ケアマネ向けの研修
- ⑦成年後見制度に関する研修

市の方針	
地域の課題や目標をセンター間で共有しながら、相互に連携し効果的に取り組みを推進するため、センター間の総合調整や介護予防のケアマネジメント及び地域ケア会議等の後方支援などを行う。	
令和元年度 事業計画	
【特記事項】	<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・包括間の連絡会の調整・実施に関すること ・介護事業所等の関係団体の連絡会・研修会の開催支援 ・成年後見制度実務者向け研修会の開催 ・虐待防止ネットワーク会議の開催 ・認知症サポーター養成講座事務局 ・キャラバン・メイトに関すること
令和元年度 実績	
<p>【基幹型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・包括支援センター間の総合調整として、連絡会を開催し、共同実施事業のすり合わせを行った。 後見支援団体職員を講師とした実務者向け成年後見制度研修会(参加者38名) 弁護士、市、両包括支援センターによる虐待防止ネットワーク会議(事例検討会2回開催、参加延べ人数55名、研修会1回、参加者50名) 認知症サポーター養成講座(15回開催、サポーター養成数 397人(うち小学生115名)) 関係事業者からの新型コロナウイルスに関する様々な相談を受け、感染防止のための情報提供を迅速に行った。 訪問介護事業所連絡協議会からの相談に基づき、コロナ禍における利用者向けの注意喚起ポスターを作成し配布した。 	

【総合相談支援・権利擁護】

四街道市地域包括支援センター分

(相談延人数)

業務	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
総合相談支援		251	260	248	274	262	244	241	244	233	221	233	250	2,961
※ (内) 権利擁護(虐待&後見)		8	8	17	11	5	4	16	14	9	4	3	12	111
合 計		251	260	248	274	262	244	241	244	233	221	233	250	2,961

(相談実人数)

業務	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
総合相談支援		152	169	164	173	185	165	167	164	142	146	158	170	1,955
※ (内) 権利擁護(虐待&後見)		5	5	12	7	4	3	7	3	5	4	3	7	65
合 計		152	169	164	173	185	165	167	164	142	146	158	170	1,955

(延べ人員に対する相談内容件数):重複あり

内容	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
介護・日常生活に関する相談		169	135	143	153	164	135	145	148	141	169	139	170	1,811
サービス利用に関する相談		72	103	85	97	102	85	61	81	58	57	69	52	922
権利擁護に関する相談		7	11	13	16	9	7	5	10	8	3	5	16	110
医療に関する相談		29	25	19	18	10	9	22	13	23	20	13	6	207
所得・家庭生活に関する相談		19	13	16	14	7	12	23	26	24	10	13	19	196
障害者制度に関する相談		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
苦情相談		4	6	2	3	6	1	6	3	0	0	0	2	33
その他		18	20	16	12	18	29	17	16	31	16	21	20	234
※ (内) 認知症に関する相談		47	26	26	21	24	32	33	38	37	39	33	54	410
※ (内) 虐待に関すること		7	7	10	7	2	0	14	13	5	2	2	8	77
※ (内) 成年後見制度に関すること		1	1	7	4	3	4	2	1	4	2	1	4	34
合 計		318	313	295	313	316	278	279	297	285	275	260	285	3,514

(注) 介護予防、主任CM関連を除く 虐待は、権利擁護にも所得・家庭生活にも算入されている。

安 否 確 認 訪 問	5	4	6	7	2	17	6	2	4	5	5	3	66
-------------	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	---	----

総合相談支援の相談方法 (延べ)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電 話 発	19	28	14	19	14	16	26	23	18	21	13	34	245
電 話 受	93	114	95	121	116	126	107	107	117	103	97	100	1,296
訪 問	63	49	47	56	53	44	45	49	46	31	47	53	583
来 所	75	67	88	73	78	55	62	63	51	63	75	61	811
そ の 他	1	2	4	5	1	3	1	2	1	3	1	2	26
合 計	251	260	248	274	262	244	241	244	233	221	233	250	2,961

【包括的・継続的ケアマネジメント支援】

四街道市地域包括支援センター分

業務	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
延 人 数		10	8	11	7	9	9	11	7	11	10	7	3	103
相 談 実 人 数		8	7	10	7	9	6	10	6	9	9	5	3	89

(相談件数) 重複あり

内容	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
制度説明・確認		2	1	5		2	2	1			1	3		17
社会資源の紹介		1										1		2
ケアマネジメント (サービス調整)						1	2		1	1				5
ケアマネジメント (ケアプラン)		1	1	1	1	3	1	1			1	2	1	13
ケアマネジメント (アセスメント)		1	1	2	2	2	1	3			2	1	1	16
ケアマネジメント (モニタリング)														0
ケアマネジメント (サービス担当者会議)									1					1
対人援助技術		1	1		1	2	1	2	1	1	1			11
苦情処理														0
情報提供														0
認知症														0
権利擁護														0
地域支援センター内連携 (総合相談)		2	2	1	2	1		1		2	2			13
地域支援センター内連携 (虐待防止)		2		1	1				1	5	1			11
地域支援センター内連携 (予防給付のケアマネジメント)			1	3	2		2		1	2		1		12
主治医連携								1			1	1		3
サービスの調整														0
研修・学習														0
同行訪問							1	1						2
感染症														0
デイサービス事業所														0
人事管理														0
個人の悩み事相談				1	1								1	3
その他		1	1				1	3	2	1	4			13
合 計		11	8	14	10	11	11	13	7	12	13	9	3	122

【 指定介護予防支援 】

業務	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
延 人 数		227	224	248	275	227	211	211	214	216	204	214	244	2,715
相 談 実 数		148	158	169	170	169	164	154	167	161	143	165	165	1,933

四街道市地域包括支援センター分

1) 虐待の取扱件数

	H29年度	H30年度	R元年度
実人数	24	18	15

2) 相談者の内訳

	H29年度	H30年度	R元年度	構成比
ケアマネジャー	11	10	6	40.0%
同居家族	2	2	0	0.0%
別居家族	1	0	4	26.7%
被虐待者	1	1	0	0.0%
虐待者	1	0	0	0.0%
知人隣人	1	2	1	6.7%
民生委員	0	1	1	6.7%
警察署	4	1	0	0.0%
高齢者支援課	0	0	1	6.7%
障害者支援課	0	0	0	0.0%
障害相談支援事業所	0	0	0	0.0%
デイ・ショート施設職員	1	0	0	0.0%
包括支援センター	0	0	2	13.3%
他の包括支援センター	0	0	0	0.0%
病院	1	0	0	0.0%
初期集中	1	1	0	0.0%
合計	24	18	15	100.0%

3) 被虐待者の性別

	H29年度	H30年度	R元年度	構成比
男	7	12	3	20.0%
女	17	6	12	80.0%
合計	24	18	15	100.0%

4) 虐待の種類 (重複カウト)

	H29年度	H30年度	R元年度	構成比
身体的	12	12	10	30.3%
心理的	13	12	11	33.3%
経済的	5	4	6	18.2%
性的	0	0	0	0.0%
放棄・放任	9	4	6	18.2%
虐待の事実な 判断できず	1	2	0	0.0%
判断できず	1	0	0	0.0%
合計	41	34	33	100.0%

5) 虐待者の内訳

	H29年度	H30年度	R元年度	構成比
夫	4	6	4	26.7%
妻	4	3	0	0.0%
息子	6	6	8	53.3%
娘	9	2	1	6.7%
息子の配偶者	0	1	2	13.3%
娘の配偶者	0	0	0	0.0%
兄弟・姉妹	0	0	0	0.0%
兄弟・姉妹の配偶者	0	0	0	0.0%
孫	0	0	0	0.0%
姪・甥	0	0	0	0.0%
知人	0	0	0	0.0%
複数虐待者	1	0	0	0.0%
介護職員(居宅)	0	0	0	0.0%
介護職員(施設)	0	0	0	0.0%
その他	0	0	0	0.0%
合計	24	18	15	100.0%

6) 被虐待者の要介護度

	H29年度	H30年度	R元年度	構成比
要支援1	1	0	0	0.0%
要支援2	1	0	1	6.7%
要介護1	7	5	2	13.3%
要介護2	4	8	5	33.3%
要介護3	2	3	4	26.7%
要介護4	0	0	0	0.0%
要介護5	1	0	0	0.0%
申請中	1	0	0	0.0%
不明 若しくは 未申請	7	2	3	20.0%
合計	24	18	15	100.0%

7) 被虐待者の認知症

○認知症の有無

	H29年度	H30年度	R元年度	構成比
あり	17	11	7	46.7%
なし	4	7	3	20.0%
不明	3	0	5	33.3%
合計	24	18	15	100.0%

8) 高齢者虐待対応結果

	H29年度	H30年度	R元年度
各年度中新規	14	11	11
前年度からの継続	10	7	4
各年度取扱数	24	18	15
各年度終了数	17	14	13
次年度に継続する数	7	4	2

○緊急対策部会開催数

H29年度	42回
H30年度	33回
R元年度	42回

平成29年度末より追加。

*1 2) 相談者の内訳に「初期集中」を追加

*2 4) 虐待の種類に「判断できず」を追加

【総合相談支援・権利擁護】

みなみ地域包括支援センター分

(相談延人数)

業務	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
総合相談支援		263	228	216	302	250	243	260	230	271	269	269	300	3,101
※ (内) 権利擁護(虐待&後見)		46	43	40	25	18	12	7	14	8	12	9	5	239
合 計		263	228	216	302	250	243	260	230	271	269	269	300	3,101

(相談実人数)

業務	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
総合相談支援		215	201	185	276	222	222	233	210	226	233	237	246	2,706
※ (内) 権利擁護(虐待&後見)		9	10	10	9	10	5	6	8	7	7	7	4	92
合 計		215	201	185	276	222	222	233	210	226	233	237	246	2,706

(延べ人員に対する相談内容件数)：重複あり

内容	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
介護・日常生活に関する相談		123	126	115	174	133	152	205	163	159	195	192	182	1,919
サービス利用に関する相談		42	48	32	71	76	85	73	79	75	79	85	85	830
権利擁護に関する相談		44	38	40	28	14	9	13	9	27	16	13	9	260
医療に関する相談		28	14	14	29	12	10	11	18	22	23	25	28	234
所得・家庭生活に関する相談		41	29	30	31	38	28	20	32	36	20	14	34	353
障害者制度に関する相談		1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	5
苦情相談		0	1	1	0	0	0	3	2	0	3	3	0	13
その他		19	3	11	9	9	18	11	13	11	14	14	18	150
※ (内) 認知症に関する相談		28	42	47	31	32	23	33	45	49	36	34	53	453
※ (内) 虐待に関すること		28	31	24	12	12	9	4	7	2	1	1	3	134
※ (内) 成年後見制度に関すること		18	12	16	13	6	3	3	7	6	11	8	2	105
合 計		298	259	243	342	282	303	336	317	330	350	346	358	3,764

(注) 介護予防、主任CM関連を除く虐待は、権利擁護にも所得・家庭生活にも参入されている。

安否確認訪問	0	0	2	0	0	1	1	2	1	0	0	0	7
--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

総合相談支援の相談方法 (延べ)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電 話 発	53	50	47	82	44	41	56	33	57	51	50	81	645
電 話 受	109	106	108	114	132	118	120	111	128	125	125	135	1,431
訪 問	40	22	18	38	21	26	24	26	25	36	36	28	340
来 所	59	49	43	64	52	58	57	56	60	57	57	56	668
そ の 他	2	1	0	4	1	0	3	4	1	0	1	0	17
合 計	263	228	216	302	250	243	260	230	271	269	269	300	3,101

【包括的・継続的ケアマネジメント支援】

みなみ地域包括支援センター分

業務	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
延 人 数		6	5	1	5	7	11	12	3	5	7	6	4	72
相 談 実 人 数		5	3	1	4	3	8	10	3	5	6	5	4	57

(相談件数) 重複あり

内容	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
制度説明・確認					2		2	2	1	2				9
社会資源の紹介		1					1							2
ケアマネジメント (サービス調整)					2		1	1	1	1				6
ケアマネジメント (ケアプラン)								1	1	1			3	6
ケアマネジメント (アセスメント)			1	1	1	3	4	3		1	1	1		16
ケアマネジメント (モニタリング)		1					1					1		3
ケアマネジメント (サービス担当者会議)		1											2	3
対人援助技術			2			1					3	2		8
苦情処理		2									1	2	2	7
情報提供		1	1			2	2	2	1	2	2	2	3	18
認知症		3	1	1	1	2	1	5	1	3	1	2	1	22
権利擁護							5	6	1		2	1		15
地域支援センター内連携 (総合相談)														0
地域支援センター内連携 (虐待防止)														0
地域支援センター内連携 (予防給付のケアマネジメント)														0
主治医連携														0
サービスの調整			1			1	3	4						9
研修・学習														0
同行訪問			1		1	1	1							4
感染症														0
デイサービス事業所														0
人事管理														0
個人の悩み事相談														0
その他		1			1	2	1				2			7
合 計		10	7	2	8	12	22	24	6	10	12	11	11	135

【 指定介護予防支援 】

業務	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
延 人 数		245	182	164	248	264	238	254	237	219	229	230	279	2,789
相 談 実 数		229	173	159	232	252	226	240	230	212	219	220	271	2,663

【虐待ケース】

みなみ地域包括支援センター分

1) 虐待の取扱件数

	H29年度	H30年度	R元年度
実人数	4	10	5

2) 相談者の内訳

	H29年度	H30年度	R元年度	構成比
ケアマネージャー	0	6	2	40.0%
同居家族	0	0	0	0.0%
別居家族	0	1	1	20.0%
被虐待者	0	1	0	0.0%
虐待者	2	0	1	20.0%
知人隣人	0	0	0	0.0%
民生委員	0	0	0	0.0%
警察署	0	1	1	20.0%
高齢者支援課	1	0	0	0.0%
障害者支援課	0	0	0	0.0%
生活支援課	0	1	0	0.0%
障害相談支援事業所	0	0	0	0.0%
デイ・シヨ	1	0	0	0.0%
在宅介護支援センター	0	0	0	0.0%
他の包括介	0	0	0	0.0%
病院	0	0	0	0.0%
合計	4	10	5	100.0%

3) 被虐待者の性別

	H29年度	H30年度	R元年度	構成比
男	3	1	2	40.0%
女	1	9	3	60.0%
合計	4	10	5	100.0%

4) 虐待の種類 (重複カント)

	H29年度	H30年度	R元年度	構成比
身体的	3	5	2	25.0%
心理的	3	6	3	37.5%
経済的	2	3	1	12.5%
性的	0	0	0	0.0%
放棄・放任	1	1	1	12.5%
虐待の事実なし	0	0	1	12.5%
合計	9	15	8	100.0%

5) 虐待者の内訳

	H29年度	H30年度	R元年度	構成比
夫	2	1	1	25.0%
妻	0	0	1	25.0%
息子	1	7	1	25.0%
娘	1	2	1	25.0%
息子の配偶者	0	0	0	0.0%
娘の配偶者	0	0	0	0.0%
兄弟・姉妹	0	0	0	0.0%
兄弟・姉妹の配偶者	0	0	0	0.0%
孫	0	0	0	0.0%
姪・甥	0	0	0	0.0%
知人	0	0	0	0.0%
複数虐待者	0	0	0	0.0%
介護職員 (居宅)	0	0	0	0.0%
介護職員 (施設)	0	0	0	0.0%
その他	0	0	0	0.0%
合計	4	10	4	100.0%

6) 被虐待者の要介護度

	H29年度	H30年度	R元年度	構成比
要支援 1	1	1	0	0.0%
要支援 2	0	1	0	0.0%
要介護 1	1	1	0	0.0%
要介護 2	0	4	3	60.0%
要介護 3	0	1	0	0.0%
要介護 4	0	0	1	20.0%
要介護 5	0	0	0	0.0%
申請中	0	0	0	0.0%
不若しくは未申請	2	2	1	20.0%
合計	4	10	5	100.0%

7) 被虐待者の認知症

○認知症の有無

	H29年度	H30年度	R元年度	構成比
あり	2	6	5	100.0%
なし	2	4	0	0.0%
不明	0	0	0	0.0%
合計	4	10	5	100.0%

8) 高齢者虐待対応結果

	H29年度	H30年度	R元年度
各年度中新規	4	9	3
前年度からの継続	0	1	2
各年度取扱数	4	10	5
各年度終了数	3	8	5
次年度に継続する数	1	2	0

○緊急対策部会開催数

H29年度	5回
H30年度	22回
R元年度	9回

R2. 3. 31現在

令和元年度 四街道市認知症初期集中支援チーム活動実績

(1) これまでのチームに関する普及啓発

- ・高齢者支援課、地域包括支援センター窓口でのチラシの配布
- ・認知症初期集中支援チームの啓蒙と認知症への理解を深めるための講座開催
 - ①西中 A・B 中学校区（西中学校） 令和元年 6 月 7 日 33 名参加
 - ②北中学校区（福祉センター） 令和元年 10 月 23 日 17 名参加
- *令和 2 年 3 月 6 日に鷹の台自治集会所にて開催予定だったが、コロナウイルス感染拡大の影響の為中止となった。

(2) 認知症初期集中支援の実施

①支援介入時の訪問支援対象者の状況 (人)

前年度からの引継ぎ数		4
年度内新規訪問支援対象者数		10
訪問支援対象者数		14
性別	男	10
	女	4
年齢	70～74 歳	2
	75 歳～79 歳	4
	80 歳～84 歳	7
	85 歳以上	1
世帯状況	独居	2
	高齢夫婦のみ	9
	その他	3
把握ルート	家族	7
	民生委員	2
	医療機関	1
	警察	1
	配偶者のケアマネジャー	2
	社協職員	1
障害自立度	J	11
	A	3
認知症自立度	I	2
	II a	1
	II b	9
	III a	2

②チーム員会議について

開催回数：16回

1回あたりの検討人数：1～3人

主な支援内容：介護保険サービス・認知症に関する理解などの家族支援

③訪問について

訪問回数：延 60回（1人につき3回～9回）

1回あたりの訪問所要時間：15分～105分。

訪問のほか、家族や関係機関との連絡調整に時間を費やす場合もある。

④支援終了について

年度内支援終了者：11人 終了後の引き継ぎ先 在宅継続 11人

⑤支援終了時の訪問支援対象者の状況変化

(人)

		支援介入時 (14人)	支援終了時(11人)* 3人は支援継続中
認知症の診断	あり	9	9
	なし	5	2
要介護度	申請なし	5	2
	申請中	3	0
	要支援1	2	1
	要支援2	0	0
	要介護1	3	5
	要介護2	1	3
介護サービス利用	あり	0	3
	なし	14	8

⑥訪問支援対象者（11人）の支援終了後の変化及び効果

・要介護認定の変化として、申請なし5人のうち支援を終了していない1人を除く4人については、申請なし：2人、要介護1：1人、要介護2：1人となった。申請中の3人については、要介護1：2人、要介護2：1人、の認定結果となった。

・介護サービスを利用していなかった11人（支援を終了していない3人を除く）のうち、3人がサービス利用につながった。

*認知症初期集中支援チームでの支援終了時にはつながらなかったが、その後の関わりから介護サービスにつながるケースもあった。

・適切な医療につながらず、家族の疲弊や介護負担感も大きかったケースについてチームから医療機関へつなぎ、家族に適切な投薬や認知症の理解を働きかけた。その結果、家族の本人への接し方も変化し、周辺症状（物盗られ妄想、不眠、感情失禁など）が改善し、本人が穏やかに生活できるようになった。

・介護事業所との連携が図られ、カンファレンスを開催し、課題の共有、役割の確認などを行った。情報の共有を密にできたことで、本人・家族の支援が進んだ。その後、拒否が強く周辺症状（家族への暴言・暴力など）がある本人に対して介護サービス事業所（デイサービス）が積極的に関わったことで、本人が穏やかにサービスを利用できるようになった。

・周囲との関りを持たず、支援の拒否がある方へチーム員が地道に訪問を繰り返した結果、徐々に受け入れてもらえるようになり、身内の連絡先を把握できたことで、その後、本人支援についての話をする事ができた。

・医療機関の受診や介護サービスの利用を躊躇している家族に対して、適切なタイミングで適切な関係先へつなげるよう働きかけを行うことにより、本人と家族の受入れが変化した。

（3）今後の課題

- ・地域包括支援センターとの役割分担
- ・市民、関係機関への周知
- ・医療機関との密な連携

四街道市地域包括支援センター運営方針

I 方針策定の趣旨

この「四街道市地域包括支援センター運営方針」は、地域包括支援センター（以下「センター」という。）の運営上の基本的考え方や理念、業務上の基本方針等を明確にするとともに、センター業務の円滑な実施に資することを目的に策定する。

II 地域包括支援センターの目的

- センターは、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、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する中核機関として設置する。

また、地域包括ケアシステムの推進を担う中核機関として、地域住民一人ひとりに対する個別支援や地域におけるネットワークの構築等、地域の高齢者に関する様々なニーズに応えることのできる地域に密着した総合相談拠点を目指す。

III 地域包括支援センターの運営への関与等

- センターの設置主体は四街道市であることから、市は、センターの設置目的を達成するための体制整備に努め、その運営について適切に関与する必要がある。具体的には、地域の関係機関の連携体制の構築など重点的な取組みについて、市とセンターが共通認識のもと、協働して適正な運営に努める。
- 市が設置する地域包括支援センター運営等協議会は、センターの運営に関する事項について、承認や協議、評価する機関として役割を發揮することにより、市の適切な意思決定に関与し、もって、適切、公正かつ中立なセンターの運営を確保する。

IV 運営上の基本方針

1 地域包括ケアの推進

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など、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。

このためセンターは、地域の高齢者の心身の健康の維持、保健・福祉・医療の向上、生活の安定のために必要な援助、支援を包括的に行う。

2 公益性

- センターは、市の介護・福祉行政の一翼を担う「公益的な機関」として、公正で中立性の高い事業運営を行う。
- センターの運営費用は、市民の負担する介護保険料や、国・県・市の公費によって賄われていることから、適切な事業運営を行う。

3 地域性

- (1) センターは、地域の介護・福祉サービスの提供体制を支える中核的な機関なので、担当圏域の地域特性や実情を踏まえた適切かつ柔軟な事業運営を行う。
- (2) 地域包括支援センター運営等協議会等の場を通じて、地域の住民や関係団体、サービス利用者や事業者等の意見を幅広く汲み上げ、日々の活動に反映させるとともに、地域が抱える課題を把握し、解決に向けて積極的に取り組む。

4 協働性

- (1) センターの保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員等の専門職種が、相互に情報を共有し、理念・方針を理解した上で、連携・協働の運営体制を構築し、業務全体をチームとして支える。
- (2) 地域の保健・福祉・医療の専門職や各種ボランティア、公共機関、民生委員等の関係者と連携を図りながら活動する。

V 業務の実施方針

1 共通事項

- (1) 事業計画の策定
 - ・ センターは、地域の実情に応じて必要となる重点課題・目標を設定し、特色のある創意工夫した年間の事業計画を策定する。
- (2) 職員の姿勢
 - ・ センターの職員は、高齢者自身の意思を尊重し、高齢者が住み慣れた地域で自分らしい生活を継続できるよう支援することを念頭において業務を遂行する。
 - ・ 判断能力の低下した高齢者の支援にあたっては、その高齢者の代弁者としての視点を意識して業務を遂行することに努める。
- (3) 職員のスキルアップ
 - ・ センターの職員は、相談技術やケアマネジメント技術の向上等、業務に必要な知識、技術の習得を目的とした研修等に積極的に参加し、各職員が学んだ内容を全職員に伝達、共有することにより、センター全体のスキルアップに努める。
- (4) きめ細やかな相談支援、記録の実施
 - ・ センターには高齢者に関する様々な内容の相談が寄せられる。これらの相談に対して、高齢者一人ひとりの状況に応じたきめ細やかな相談支援を行う。
 - ・ 継続的支援を重視し、高齢者の心身の状況の変化等に合わせた適切な対応が図れるよう努め、その経過について記録する。
 - ・ 相談者のプライバシーが確保される環境整備に努める。
- (5) 行政機関等との連携強化
 - ・ 地域包括ケア推進の中核機関であるセンターの業務は多岐に渡り、業務を推進する上では市の関係部署との緊密な連携が必要である。支援が困難なケース等についても迅速に対応できるよう日常的に連携を図る。

ア 地域包括支援センター運営等協議会

地域の医療、介護、福祉、保健の関係機関や被保険者、学識経験者等が参加し、センターが公平性、中立性をもって適切に運営されているか等について協議する。

イ 定期的な連絡会議

センター職員と市担当職員が参加し、情報交換や事例検討等を実施し、全体のスキルアップを図る。

ウ その他地域との連携

地域との連携において必要な団体の会議等への参加や地域行事に参加し、協力関係を深める。

(6) 広報活動

- ・ センターの業務を適切に実施していくため、また、業務への理解と協力を得るためにパンフレットや広報紙等を作成し、様々な場所や機関への配布等を行うなど、地域住民及び関係者へ積極的に広報する。

(7) 苦情対応

- ・ センターに対する苦情等については、その内容を記録し迅速かつ適切に対応する。また、必要に応じて市へ相談、報告を行う。

(8) 個人情報の保護

- ・ 個人情報の取扱については、市個人情報保護条例に基づくものとする。

(9) 法令の遵守

- ・ センターの運営等に当たっては、関係法令の遵守を徹底するものとする。

2 総合相談支援業務

総合相談支援業務は、地域の高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるよう、地域における関係者とのネットワークを構築するとともに、高齢者の心身の状況や生活の実態、必要な支援等を幅広く把握し、相談を受け、地域における適切な保健・医療・福祉サービス、機関又は制度の利用につなげる等の支援を行う。

(1) ネットワーク構築業務

- ・ 地域の社会資源やニーズを把握し、相談時に適切な情報を提供し、相談活動を効果的・効率的に行うこととする。ネットワーク構築にあたっては、活用可能な機関・団体等の把握などを行うこととする。
- ・ 支援を必要とする高齢者を見出し、保健・医療・福祉サービスを始めとする適切な支援につなぎ、継続的な見守りを行うこととする。また、更なる問題の発生を防止するため、地域における様々な関係者のネットワークの構築を図る。
- ・ 地域の様々な関係者のネットワークを通じて、高齢者の実態把握を行うとともに、総合相談等を通じて、支援が必要と判断された高齢者に対して、センターの各専門職によるチームで支援を行う。

(2) 地域から孤立している要介護者等のいる世帯など支援が必要な世帯の把握

- ・ ネットワーク等を活かし、地域の高齢者の心身の状況や家庭環境等についての実態

把握を行うことで、地域に存在する隠れた問題やニーズを発見し、早期対応できるように取り組む。また、認知症高齢者の見守りや消費者被害防止、閉じこもりの予防というニーズに、これらのネットワーク等を有効に活用するものとする。

(3) 総合相談支援

- ・ 高齢者の様々な相談に対応し、相談内容に即したサービスや制度等の情報提供や関係機関の紹介等を行う。

専門的な関与や緊急対応が必要な場合には、より詳細な情報収集を行い、課題を明確にした上で適切なサービスや制度につなぎ、継続的な支援を行う。

(4) 相談事例の終結の条件

- ・ 相談者の主訴が解決し、主訴以外の困難な問題がない場合
- ・ センター以外の適切な機関に繋げ、適切な引き継ぎが確認された場合
- ・ 後見人が選任された場合
- ・ 虐待の解消及び再燃リスクが消失した場合
- ・ その他、判断に迷う場合は、協議する

3 権利擁護業務

権利擁護業務は、地域の住民、民生委員、介護支援専門員等の支援だけでは十分に問題が解決できない、適切なサービス等につながる方法が見つからない等の困難な状況にある高齢者が、地域において尊厳のある生活を維持し、安心して生活を行うことができるよう、専門的・継続的な視点から、高齢者の権利擁護のために必要な支援を行う。

(1) 成年後見制度等の活用

- ・ 日常生活自立支援、成年後見制度等を活用するなど、ニーズに即した適切なサービスや機関につなぎ、高齢者の生活機能の維持を図る。
- ・ 認知症などにより判断能力の低下が見られる場合には、適切な介護サービス利用や、金銭管理、法的行為などの支援のため、成年後見制度の活用が図られるよう関係機関と連携し支援する。

高齢者に親族がいる場合には、親族に成年後見制度を説明し、親族からの申立てが行われるよう支援する。また、申立てを行える親族がいない場合や、親族があっても申立てを行う意思がない場合で、成年後見制度の利用が必要と認めるときは、速やかに市に当該高齢者の状況等を報告し、市長申立てにつなげる。

対象者については、「四街道市成年後見制度における市長による審判請求手続等に関する要綱」を参照すること。

(2) 高齢者虐待への対応

高齢者虐待を把握した場合は、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（平成17年法律第124号。以下「高齢者虐待防止法」という。）等に基づき、速やかに当該高齢者を訪問して状況を確認する等、事例に即した適切な対応をとる。必要に応じ以下の業務を行う。

- ① 高齢者虐待防止法第6条の規定による相談、指導及び助言
- ② 高齢者虐待防止法第7条第1項若しくは第2項の規定による通報
- ③ 高齢者虐待防止法第9条第1項の規定による届出の受理
- ④ 高齢者虐待防止法第9条第1項の規定による高齢者の安全の確認その他通報又は届出に係る事実の確認のための措置
- ⑤ 高齢者虐待防止法第14条第1項の規定による養護者の負担の軽減のため、養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置
- ⑥ 高齢者虐待防止法第16条の規定により市と連携協力する者とその対応について協議

※虐待を把握した場合には、速やかに市に高齢者の状況等を報告し、必要に応じて市と連携し、適切な対応をとる。

(3) 老人福祉施設等への措置

虐待等の場合で、介護サービス、医療サービス等様々なサービスの提供を行っても解消されず高齢者を特別養護老人ホーム等へ措置入所させることが必要と判断した場合は、市に高齢者の状況等を報告し、措置入所の実施を求めること。また、措置入所（短期含む）後も高齢者の状況を把握し、認知症等により判断力の低下した高齢者については、できる限り速やかに、成年後見制度の利用など必要なサービス等の利用を支援する。

(4) 困難事例への対応

困難事例（重層的課題がある、支援拒否、既存のサービスでは適切なものがない等）を把握した場合は、実態把握のうえ、センターの各専門職が連携して対応策を検討する。

(5) 高齢者虐待防止ネットワークの構築

地域における高齢者虐待防止のため、行政・関係機関・各種事業所や住民等が理解を深め、ネットワークを構築し高齢者虐待防止の啓発活動に取り組むこととする。

また虐待の早期発見や発生した虐待を止めるための具体的な介入、再び起こさないための見守り活動等を行う上で、ネットワークを活用する。

(6) 消費者被害防止

消費者被害から高齢者を守るために、民生委員や介護サービス事業者等、日頃から高齢者と接する機会が多い関係者から情報収集することに努める。また、消費生活センター等と定期的な情報交換を行うなど、被害の未然防止、問題の解決にあたる。

4 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

包括的・継続的ケアマネジメント支援業務は、高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい暮らしを続けることができるよう、地域における関係機関や多職種の連携・協働の体制づくりや個々の介護支援専門員に対する支援等を行う。

(1) 包括的・継続的なケア体制の構築

- ・ 地域における包括的・継続的なケアを実施するため、関係機関との連携体制を構築

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。

- ・ 地域の介護支援専門員が介護保険サービス以外の様々な社会資源（地域の力）を活用できるように、地域の連携・協力体制を整備する。

(2) 介護支援専門員に対する支援

ア 日常的な個別指導・相談

介護支援専門員の日常的業務の実施に関し、専門的な見地からの個別指導や相談への対応を行う。

イ 事例検討会・研修会の実施

介護支援専門員の資質の向上を図る観点から、関係機関とも連携のうえ、情報提供や事例検討会、研修会等を実施する。

ウ 支援困難事例等への指導・助言

地域の介護支援専門員が抱える困難事例について、具体的な支援方針を検討し、指導・助言等を行う。

エ 地域における介護支援専門員のネットワークの活用

地域の介護支援専門員が、日常的に円滑な業務が実施されるよう、介護支援専門員のネットワークを活用する。

5 認知症地域支援・ケア向上事業

認知症になっても住み慣れた地域で安心して生活を継続するためには、医療・介護及び生活支援を行うサービスが有機的に連携したネットワークを形成し、効果的な支援を行う。そのため「認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）」の推進を図ることを念頭に置き、地域における認知症の人とその家族を支える仕組みづくりについて、認知症地域支援推進員及び認知症初期集中支援チームと連携し、市等と協働して取組みを推進する。

(1) 関係機関との連携

- ・ 医療機関、介護サービス事業所、認知症サポーター等の地域において認知症の人を支援する関係者との連携を図る。
- ・ 認知症疾患医療センターやかかりつけ医等、早期診断・早期対応に向けた医療との連携・協力体制を整備する。
- ・ 医療と介護が相互の役割・機能を理解しながら、統合的なケアにつなげていくために、認知症ケアにおける多職種協働の重要性等を習得する研修などを行う。
- ・ 「認知症初期集中支援チーム」と連携を図る等により、状況に応じた必要なサービスが提供されるよう調整する。

(2) 地域の体制づくり

- ・ 地域住民や関係機関等が、認知症高齢者やその家族を地域で支え、見守る体制を構築するために、認知症に対する正しい知識の普及等を行う。
- ・ 地域のキャラバン・メイトと連携・協力し、「認知症サポーター養成講座」を活用した取組みを行う。

(3) 当事者・家族への支援

- ・ 認知症高齢者やその家族から相談があった際、その知識・経験を活かした相談支援を実施する。
- ・ 認知症高齢者やその家族が集える場所等を提供することで、介護負担を軽減し在宅介護を継続できるよう支援したり、認知症の本人や家族のニーズを地域で共有する機会とする。

6 認知症サポーター活動推進・地域づくり推進事業

市等と協働し、認知症の人ができる限り地域のよい環境で自分らしく暮らし続けることができるよう、認知症の人やその家族の支援ニーズと認知症サポーターを中心とした支援を繋ぐ仕組み（チームオレンジ）を地域ごとに整備し、認知症施策推進大綱（令和元年6月18日認知症施策推進関係閣僚会議決定）に掲げた「共生」の地域づくりを推進する。

- ・ 認知症サポーターステップアップ講座を受講した者を中心とした支援をつなぐ仕組み（チームオレンジ）を整備し、その運営を支援する。
- ・ プロセスや活動内容などについては、地域の認知症の人やその家族のニーズのほか、地域の社会資源も勘案したうえで設定する。
- ・ チームオレンジには原則、認知症の人が地域で生活していく上で関わる機会が多いと想定される、幅広い年齢層の認知症サポーターや職域型の認知症サポーターの参画を求める。
- ・ 認知症の人や家族も支える側としてとらえ、チームオレンジのメンバーとして参画しやすい環境整備に配慮する。

7 地域ケア会議推進業務

- ・ センターは、個別課題の解決のため、包括的支援事業を効率的・効果的に行うとともに、多職種で個別ケースの課題解決へ向けた支援内容を検討することを通じ、地域づくり、社会資源の開発、政策形成へつなげることを目的として地域ケア会議を行う。
- ・ 個別ケースの検討にあたっては、必ずしも直接のサービス提供に関わっていない第三者を含めた医療、介護等の専門職、民生委員、NPO 法人、自治会、社会福祉法人、ボランティア等多職種の者が協働する場とする。

8 介護予防ケアマネジメント業務

要支援・要介護状態に陥る可能性の高い高齢者を早期に把握し、要介護状態等となることを予防し、活動的で生きがいのある生活や人生を送ることが出来るよう支援する。

- ・ 一人ひとりの高齢者の生きがいや自己実現のための取り組みを総合的に支援することにより、生活の質（QOL）の向上を目指すものとする。そのためには、利用者の主体的な取組みが不可欠であり、それがなければ十分な効果も期待できないため、利用者の意欲が高まる適切な働きかけに努めるものとする。また、「利用者の自立の可能性を最大限に引き出す支援」を基本とし、利用者の出来る能力を阻害する不適切なサービス提供をしないように配慮する。

- ・ 地域の高齢者が住みなれた地域で安心して生活を継続することができるようにするため、本人が出来ることはできる限り本人が行うことを基本としつつ、本人の出来ることを本人と共に発見し、本人の主体的な活動と生活の質の向上を高める。
- ・ 具体的な目標を明確にしつつ、個々の高齢者に応じた総合的かつ効果的な支援計画を作成するとともに、サービスの提供を確保し、一定期間経過後は、初期の目標の達成状況を評価し、必要に応じて計画を見直す。

9 指定介護予防支援事業

- ・ 指定介護予防支援は、介護保険における予防給付の対象となる要支援者が介護予防サービス等の適切な利用等を行うことができるよう、その心身の状況、その置かれている環境等を勘案し、介護予防サービス計画を作成するとともに、当該介護予防サービス計画に基づく指定介護予防サービス等の提供が確保されるよう、介護予防サービス事業者等の関係機関との連絡調整などを行うものである。
- ・ 指定居宅介護支援事業所へ委託する場合も本人の状況を勘案し、特定の事業所に委託が偏らないよう留意しつつ、適切な事業所へ委託を行う。また、委託後もセンターの三職種等が適切に関与し、必要に応じて支援を実施する。

10 生活支援体制整備事業（該当は、四街道市地域包括支援センター）

単身や夫婦のみの高齢者世帯、認知症の高齢者が増加する中、医療・介護のサービス提供のみならず、地域住民に身近な存在である市が中心となって、生活支援サービスを担う事業主体と連携しながら、多様な日常生活上の支援体制の充実・強化及び高齢者の社会参加の推進を一体的に図っていくことを目的にしている。

センターは、市が配置する生活支援コーディネーターと連携するとともに、必要な会議への参加、市民への普及啓発等、市と協働して取組みを推進する。

11 認知症初期集中支援推進事業（該当は、四街道市地域包括支援センター）

認知症になっても本人の意思が尊重され、できる限り住み慣れた地域のよい環境で暮らし続けられるために、認知症の人やその家族に早期に関わる「認知症初期集中支援チーム」を配置し、早期診断・早期対応に向けた支援体制を構築する。

予防プランの再委託事業所の承認報告

○新たな承認事業所は以下のとおりです。

No.	事業所名	所在地	承認理由
	【事業所番号】	承認年月日	
1	あさひ訪問看護ステーション	千葉県四街道市和良比244番地28	
	【1273301570】	令和2年2月1日	
2	ファーストステージ ユーカリが丘	千葉県佐倉市中志津3-34-11	
	【1271702290】	令和2年2月1日	
3	花園診療所	千葉県千葉市花見川区花園2-8-25	
	【1210110791】	令和2年3月1日	
4	介護支援サービスめいわ	千葉県四街道市めいわ2丁目8番1号	
	【1273301612】	令和2年4月1日	
5	ケアプランセンターしあわせうさぎ	千葉県四街道市鹿渡802-6 サンフィット S・K202	
	【1273301620】	令和2年6月1日	
6	イリーゼ稲毛黒砂居宅介護支援事業所	千葉県千葉市稲毛区黒砂3-8-12	
	【1270302035】	令和2年9月1日	
7	介護屋みらい船橋店	千葉県船橋市滝台町107-42-301	
	【1270906991】	令和2年10月1日	

No.	担当	氏名	職種(主)	他資格	備考
基幹型包括	1	包括的支援	センター長	(老人・障害福祉の査察経験あり)	[担当地区] ・西中地区 ・北中地区 ・千代田中地区 [所在地] ・鹿渡無番地 総合福祉センター分館 [開所] ・月～土(祝日除く) ・8:30～17:15 [連絡先] ・TEL420-6070 ・FAX424-6707
	2	包括的支援	主任ケアマネ	看護師(保健師相当)／介護支援専門員 認知症地域支援推進員	
	3	包括的支援	保健師	介護支援専門員／認知症コーディネーター	
	4	包括的支援	主任ケアマネ	社会福祉士／介護支援専門員	
	5	包括的支援	社会福祉士	精神保健福祉士	
	6	包括的支援	社会福祉士	介護支援専門員	
	7	包括的支援	社会福祉士	介護福祉士	
	8	プランナー	介護支援専門員	社会福祉士／介護福祉士	
	9	プランナー	介護支援専門員	介護福祉士	
	10	プランナー	介護支援専門員	介護福祉士／主任ケアマネ	
	11	プランナー	介護支援専門員		
	12	初期集中支援チーム	保健師	介護支援専門員／認知症地域支援推進員 認知症コーディネーター	
	13	初期集中支援チーム	社会福祉士	介護支援専門員	
	14	生活支援体制整備	生活支援コーディネーター	看護師(保健師相当)／認知症地域支援推進員 ／社会福祉士	
	15	生活支援体制整備	生活支援コーディネーター	保健師	
	16	事務			
みなみ包括	1	包括的支援	センター長 社会福祉士	介護支援専門員／介護福祉士 認知症コーディネーター	[担当地区] ・四中地区 ・旭中地区 [所在地] ・和良比635-4 わろうべの里 [開所] ・月～土(第4月曜・祝日除く) ・9:00～17:15 [連絡先] ・TEL497-5165 ・FAX497-5166
	2	包括的支援	主任ケアマネ	介護支援専門員／社会福祉士	
	3	包括的支援	社会福祉士		
	4	包括的支援	保健師相当(看護師)	介護支援専門員／社会福祉士 認知症コーディネーター	
	5	包括的支援	社会福祉士		
	6	包括的支援	社会福祉士		
	7	プランナー	社会福祉士		
	8	プランナー	介護支援専門員	介護福祉士	
	9	プランナー	介護支援専門員	介護福祉士	
	10	プランナー	介護支援専門員	介護福祉士	
	11	プランナー	介護支援専門員	介護福祉士	

地域包括支援センター 利用者アンケート



市では、地域包括支援センターをより良くするためのアンケートを行っています。ご協力をお願いいたします。あてはまるものに○をつけてください。

性別： 男 ・ 女

来訪者（相談者）： 相談対象者 ・ 家族 ・ その他

年齢： 40歳代以下 ・ 50歳代 ・ 60歳代

70歳代 ・ 80歳代 ・ 90歳代以上

1. 地域包括支援センターの案内表示は、わかりやすかったですか？

わかりやすかった

どちらでもない

わかりにくかった

2. 職員のあいさつや言葉づかい、態度等はいかがでしたか？

良い

どちらでもない

悪い

3. 職員の説明は、わかりやすかったですか？

わかりやすかった

どちらでもない

わかりにくかった

4. 迅速かつ丁寧な対応を心がけていますが、本日の対応はいかがでしたか？

迅速、丁寧

どちらでもない

遅い、丁寧でない

5. 相談場所は、プライバシーに配慮された環境だったと思いますか？

配慮されている

どちらでもない

配慮されていない

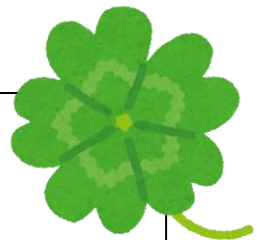
6. 本日の窓口対応については、満足できましたか？

満足

普通

不満

7. お気づきの点がありましたらご記入ください



ご協力ありがとうございました
四街道市 高齢者支援課

令和2年度 地域包括支援センター アンケート集計

		基幹型			
		8月	9月	10月	合計
性別	男	5			5
	女	18	3		21
	不明				0
	合計	23	3		26

来訪者	相談対象者				0
	家族	22			22
	その他	1	1		2
	不明		2		2

年齢	40歳代以下	10			10
	50歳代	6			6
	60歳代	4			4
	70歳代	1	1		2
	80歳代	2	2		4
	90歳代以上				0
	不明				0

案内表示	わかりやすい	19	3		22
	どちらでもない	2			2
	わかりにくい	1			1
	不明	1			1

職員の挨拶、言葉づかい、態度等	良い	23	3		26
	どちらでもない				0
	悪い				0
	不明				0

説明のわかりやすさ	わかりやすい	23	3		26
	どちらでもない				0
	わかりにくい				0
	不明				0

対応の速さ、丁寧さ	迅速、丁寧	23	3		26
	どちらでもない				0
	遅い、丁寧でない				0
	不明				0

プライバシーへの配慮	配慮されている	17	3		20
	どちらでもない	6			6
	配慮がない				0
	不明				0

満足感	満足	23	3		26
	ふつう				0
	不満				0
	不明				0

みなみ			
8月	9月	10月	合計
7	8	12	27
14	9	19	42
3			3
24	17	31	72

6	1	5	12
13	12	22	47
3		1	4
2	4	3	9

3	3	3	9
5	4	10	19
4	1	2	7
8	8	10	26
3	1	4	8
1			1
1		2	3

21	17	30	68
1		1	2
			0
2			2

24	17	31	72
			0
			0
2			2

24	17	31	72
			0
			0
2			2

24	17	31	72
			0
			0
2			2

23	17	29	69
1		2	3
			0
2			2

24	17	30	71
		1	1
			0
2			2

令和2年度 地域包括支援センター アンケート 自由記載

【基幹型地域包括支援センター】

- ・とても救われました。ありがとうございます。今後もよろしく願いいたします。
- ・丁寧な対応をして下さったので、支援センターを直接訪ねてよかったです。
- ・相談できてとても良かったです。
- ・親身になって話を聞いてくださり、とても助かりました。ありがとうございました。
- ・とても親切に対応していただきました。
- ・丁寧でありがとうございました。
- ・お話しやすく、わかりやすく説明していただきました。よろしく願いいたします。
- ・色々ありがとうございました。(2件)
- ・とても参考になりました。ありがとうございました。

【みなみ地域包括支援センター】

- ・以前来た時のことを覚えていただいております、大変話がスムーズにすすめることができました。
- ・四街道に住む友人の件で心配だったので、どこに相談したらよいかと調べて、初めて訪問。よく話を聞いてもらい、これからの展望が開け、彼女に対しても光が見えてきた。
- ・とても丁寧に、一番に考えること(義母)を話していただき、再確認できました。今後の提案も色々アドバイスしていただき、ありがとうございました。
- ・地域でとても頼りにされていると思います。
- ・こちらの話を傾聴してくださり、来てよかったですと思いました。気軽に相談できることがわかり、ほっとしました。また、お話を聞いていただきたいと思います。介護で悩んでいる人がいたら、こういう場があることを教えてあげたいと思います。
- ・個室でもいいのでは。
- ・相手が高齢者だけに、デリケートな問題ですので、大変ご丁寧な説明をいただき、心からありがたいと思いました。私達もやがて、たどる道ですが、改めて老いていく難しさを感じました。これからもよろしく願いいたします。
- ・法人に所属して後見活動を行っていますが、みなみ包括の方々、一人一人が、当事者の方々に視点を合わせ当事者に寄り添った温かさを感じます。市民として心強く感じています。
- ・突然の相談にも関わらず、親切に対応していただきました。
- ・高齢者にとって、こうした窓口があることはとてもありがたいと実感しました。よろしく願いいたします。
- ・色々とお世話をありがとうございました。
- ・とても丁寧なご対応でした。ありがとうございました。
- ・デイサービスの施設のことが全然わからなかったのですが、パンフレットを頂けてよかったです。色々なタイプのサービスがあることを教えて頂いて参考になりました。ありがとうございます。
- ・たいへん良かったです。
- ・やさしさに救われました。ありがとうございます。
- ・ありがとうございました。(4件)
- ・相談にうかがって、安心できました。
- ・とてもわかりやすくご説明いただきました。大変感謝です。ありがとうございました。
- ・対応の先が少し見えて、楽になりました。その先にどう母を誘導していくか、対応に自信が持てませんが、1つずつ進められたらと思います。
- ・たいへん参考になりました。ありがとうございました。
- ・とても親切で助かりました。
- ・今まで、どうやって手すりの申請をすればよいのかわからなかったのですが、よくわかりました。
- ・相談に来て少し安心感ができた。これからも相談したいと思う。
- ・相談しやすく助かりました。
- ・やさしい口調に救われんたした。ありがとうございました。
- ・また何かありましたらよろしく願いします。お世話になりました。