

1. 利用者数（相談対応実績件数）

|     | 総数  | 介護相談   |     |        | 総合相談支援 |      |           | 権利擁護 |    |       | ケアマネ個別支援 | 困難対応事例 | 地域支え合い推進事業 | 認定申請 | その他 |
|-----|-----|--------|-----|--------|--------|------|-----------|------|----|-------|----------|--------|------------|------|-----|
|     |     | 基本チェック | 要支援 | モニタリング | 介護相談   | 実態把握 | 介護保険外サービス | 成年後見 | 虐待 | 消費者被害 |          |        |            |      |     |
| 4月  | 792 | 5      | 258 | 319    | 100    | 27   | 2         | 2    | 18 | 1     | 0        | 4      | 0          | 53   | 3   |
| 5月  | 809 | 9      | 285 | 339    | 81     | 12   | 2         | 0    | 8  | 1     | 0        | 12     | 1          | 56   | 3   |
| 6月  | 739 | 0      | 237 | 331    | 77     | 13   | 4         | 2    | 4  | 1     | 0        | 7      | 2          | 61   | 0   |
| 7月  | 755 | 10     | 202 | 330    | 111    | 1    | 1         | 4    | 15 | 0     | 7        | 9      | 6          | 59   | 0   |
| 8月  | 671 | 3      | 222 | 266    | 102    | 3    | 5         | 0    | 10 | 0     | 0        | 17     | 0          | 43   | 0   |
| 9月  | 714 | 2      | 189 | 336    | 101    | 5    | 5         | 0    | 8  | 2     | 0        | 8      | 5          | 50   | 3   |
| 10月 | 690 | 2      | 215 | 279    | 83     | 4    | 1         | 2    | 26 | 2     | 3        | 5      | 7          | 57   | 4   |
| 11月 | 700 | 0      | 192 | 343    | 65     | 8    | 1         | 1    | 12 | 0     | 0        | 15     | 17         | 43   | 3   |
| 12月 | 733 | 1      | 153 | 336    | 123    | 4    | 1         | 9    | 1  | 0     | 0        | 23     | 8          | 73   | 1   |
| 1月  | 659 | 3      | 136 | 342    | 103    | 0    | 5         | 0    | 0  | 0     | 0        | 22     | 6          | 42   | 0   |
| 2月  | 654 | 4      | 133 | 343    | 82     | 5    | 5         | 2    | 4  | 2     | 0        | 13     | 3          | 58   | 0   |
| 3月  | 648 | 1      | 152 | 336    | 90     | 4    | 0         | 3    | 9  | 2     | 1        | 0      | 5          | 44   | 1   |

介護予防ケアマネジメント数

|     | 継続   |      |      | 新規  |    |     | 合計   |      |      |
|-----|------|------|------|-----|----|-----|------|------|------|
|     | 受託   | 委託   | 合計   | 受託  | 委託 | 合計  | 受託   | 委託   | 合計   |
| 4月  | 381  | 161  | 542  | 15  | 8  | 23  | 396  | 169  | 565  |
| 5月  | 389  | 164  | 553  | 13  | 5  | 18  | 402  | 169  | 571  |
| 6月  | 390  | 172  | 562  | 22  | 8  | 30  | 412  | 180  | 592  |
| 7月  | 405  | 165  | 570  | 18  | 5  | 23  | 423  | 170  | 593  |
| 8月  | 408  | 163  | 571  | 8   | 2  | 10  | 416  | 165  | 581  |
| 9月  | 409  | 165  | 574  | 9   | 6  | 15  | 418  | 171  | 589  |
| 10月 | 404  | 164  | 568  | 12  | 5  | 17  | 416  | 169  | 585  |
| 11月 | 408  | 165  | 573  | 14  | 9  | 23  | 422  | 174  | 596  |
| 12月 | 410  | 169  | 579  | 20  | 6  | 26  | 430  | 175  | 605  |
| 1月  | 416  | 171  | 587  | 6   | 1  | 7   | 422  | 172  | 594  |
| 2月  | 409  | 166  | 575  | 20  | 7  | 27  | 429  | 173  | 602  |
| 3月  | 398  | 167  | 565  | 16  | 9  | 25  | 414  | 176  | 590  |
| 合計  | 4827 | 1992 | 6819 | 173 | 71 | 244 | 5000 | 2063 | 7063 |

※年度途中で要介護区分・死亡ケースがあるため、件数に多少の変動あり

| 相談受付件数 | 電話  | 来所 | 訪問  | その他 | 合計  |
|--------|-----|----|-----|-----|-----|
| 4月     | 169 | 2  | 87  | 0   | 258 |
| 5月     | 165 | 7  | 108 | 5   | 285 |
| 6月     | 154 | 2  | 78  | 3   | 237 |
| 7月     | 103 | 6  | 90  | 3   | 202 |
| 8月     | 151 | 3  | 65  | 3   | 222 |
| 9月     | 114 | 3  | 69  | 3   | 189 |
| 10月    | 127 | 2  | 80  | 6   | 215 |
| 11月    | 101 | 2  | 85  | 4   | 192 |
| 12月    | 110 | 0  | 39  | 4   | 153 |
| 1月     | 83  | 1  | 50  | 2   | 136 |
| 2月     | 78  | 1  | 51  | 3   | 133 |
| 3月     | 92  | 2  | 46  | 12  | 152 |

年間相談総件数 2374 件

## 2. 地域活動

- ・東垂水南地区 給食会 毎月第2土曜  
東垂水地域福祉センター 10:30～14:00  
上記の会に参加し、配膳の手伝い及びレクリエーション補助、情報提供行なう
- ・乙木ふれまち委員会 毎月第1木曜 乙木地域福祉センター
- ・東垂水ふれまち役員会・委員会 毎月第1・3土曜  
東垂水地域福祉センター
- ・高丸ふれまち委員会 毎月第3日曜 高丸地域福祉センター  
上記の会議に参加し、地域の方との情報交換を行う
- ・いきいきカフェ 滝の茶屋 毎週水曜日  
概ね月1回程度参加し、必要時支援を行う
- ・ふれあい喫茶「希」 毎月第1土曜日
- ・認知症サポーター養成講座（キッズサポーター）  
日時：令和1年10月11日 対象：乙木小学校4年生  
令和1年12月19日 対象：福田小学校4年生
- ・虹ヶ丘自治会 日時：令和1年4月14日
- ・福田ふれまち 日時：令和1年4月14日
- ・乙木ふれまちサロン 日時：令和1年4月23日  
レクリエーションと虐待啓発、神戸モデル
- ・青山台6丁目県住自治会総会 日時：令和1年4月20日
- ・野田大町自治会 日時：令和1年6月21日
- ・コープ福田ネットワーク連絡会 日時：令和1年6月21日
- ・高丸PTA 日時：令和1年6月24日
- ・荒内自治会陽だまり農園収穫祭 日時：令和1年7月28日
- ・高丸夏まつり 日時：令和1年7月27日
- ・福田ワイワイまつり 日時：令和1年8月4日
- ・東垂水夏まつり 日時：令和1年8月17日

- ・東垂水敬老会 日時：令和1年9月15日
- ・ひまわり給食会 日時令和1年10月21日
- ・東垂水文化祭 日時：令和1年10月22日
- ・高丸防災訓練兼運動会 日時：令和1年10月29日
- ・福田ふれまち給食会 日時：令和1年12月21日
- ・美山台3丁目自治会 日時：令和2年2月4日
- ・乙木ふれまちもちつき大会 日時：令和2年2月16日

### 3. 地域支え合い推進事業

#### 1. 区内地域支え合い推進員連絡会

- 日時：令和1年5月14日
- 日時：令和1年10月3日
- 日時：令和1年11月19日
- 日時：令和2年1月27日

#### 2. 小地域支え合い連絡会の開催

〈東垂水北地区〉

場所：東垂水公民館

参加者：民生児童委員・区社協職員・地域支え合い推進員・見守り推進員

①日時：平成31年4月1日

内容：累積見守り対象者名簿配布

②日時：令和1年8月7日

内容：新規見守り調査について

〈東垂水南地区〉

場所：東垂水地域福祉センター

参加者：民生児童委員・区社協職員・地域支え合い推進員・センター職員

①日時：平成31年4月1日

内容：累積見守り対象者名簿配布

②日時：令和1年7月1日

内容：新規高齢者見守り調査について

③日時：令和2年2月3日

内容：成年後見制度について（講師：成年後見支援センター）

〈高丸南地区〉

場所：高丸地域福祉センター

参加者：民生児童委員・区社協職員・地域支え合い推進員・センター職員

① 日時：平成31年4月6日

内容：見守り対象者名簿の配布、

② 日時：令和1年7月6日

内容：新規高齢者見守り調査について

③ 日時：令和2年1月11日

内容：新しい民生委員の方へのご挨拶

〈高丸地区〉

場所：西高丸地域福祉センター

参加者：民生児童委員・区社協職員・地域支え合い推進員・見守り推進員

① 日時：平成31年4月4日

内容：見守り対象者名簿配布

〈垂水地区〉

場所：垂水小学校

参加者：民生児童委員・区社協職員・地域支え合い推進員

① 日時：令和1年5月10日

内容：見守り対象者名簿の配布

② 日時：令和1年8月2日

内容：新規高齢者見守り調査について

3. その他

・東垂水南地区民生委員・友愛ボランティア交流会

日時：令和1年5月27日（月）13：00～15：30

場所：東垂水地域福祉センター

参加者：民生児童委員・友愛訪問ボランティア・区社協職員

市介護保険課・地域支え合い推進員・センター職員

内容：研修「認知症神戸モデルについて」、情報交換

・高齢者自立支援拠点づくり事業（あんしんすこやかルームあすなろ）

|             |   |
|-------------|---|
| 平成31年<br>4月 | 100円喫茶 月1回（水曜日）<br>手作り工芸 月1回（木曜日）<br>暫定訪問<br>情報交換会（県公社、民生委員、区社協、あんしんすこやかセンター）<br>第15号消費者被害情報提供          |
| 令和元年<br>5月  | 100円喫茶 月1回（水曜日）<br>手作り工芸 月1回（木曜日）<br>暫定訪問<br>情報交換会（県公社、民生委員、区社協、あんしんすこやかセンター）<br>第16号消費者被害情報提供          |
| 6月          | 100円喫茶&お花 月1回（水曜日）<br>手作り工芸 月1回（木曜日）<br>暫定訪問<br>情報交換会（県公社、民生委員、区社協、あんしんすこやかセンター）                        |
| 7月          | 100円喫茶 月1回（水曜日）<br>暫定訪問<br>情報交換会（県公社、民生委員、区社協、あんしんすこやかセンター）<br>第17号消費者被害情報提供<br>第106号にこにこはあと情報提供「神戸モデル」 |

|            |  |
|------------|--|
| 8月         | 100円喫茶&お花 月1回（水曜日）<br>手作り工芸 月1回（木曜日）<br>暫定訪問<br>情報交換会（県公社、民生委員、区社協、あんしんすこやかセンター）   |
| 9月         | 100円喫茶 月1回（水曜日）<br>手作り工芸 月1回（木曜日）<br>暫定訪問<br>情報交換会（県公社、民生委員、区社協、あんしんすこやかセンター）  |
| 10月        | 100円喫茶&お花 月1回（水曜日）<br>（お花は今後フラワーアレンジメントとして偶数月に単独開催）<br>手作り工芸 月1回（木曜日）<br>暫定訪問<br>情報交換会（県公社、民生委員、区社協、あんしんすこやかセンター）<br>第107号にここにはあと情報提供「運転免許証自主返納」 |
| 11月        | 100円喫茶 月1回（水曜日）<br>手作り工芸 月1回（木曜日）<br>健康（インフルエンザ予防）の話（第4水曜日）<br>暫定訪問<br>情報交換会（県公社、民生委員、区社協、あんしんすこやかセンター）<br>第18号消費者被害情報提供                         |
| 12月        | 100円喫茶 月1回（水曜日）<br>フラワーアレンジメント 偶数月（水曜日）<br>手作り工芸 月1回（木曜日）<br>暫定訪問<br>情報交換会（県公社、民生委員、区社協、あんしんすこやかセンター）  |
| 令和2年<br>1月 | 100円喫茶 月1回（水曜日）<br>手作り工芸 月1回（木曜日）<br>暫定訪問<br>情報交換会（県公社、民生委員、区社協、あんしんすこやかセンター）<br>第108号にここにはあと情報提供「もしもの時にそなえていますか」                                |
| 2月         | 100円喫茶 月1回（水曜日）<br>フラワーアレンジメント 偶数月（水曜日）<br>手作り工芸 月1回（木曜日）<br>暫定訪問<br>情報交換会（県公社、民生委員、区社協、あんしんすこやかセンター）<br>第19号消費者被害情報提供                           |
| 3月         | 100円喫茶 月1回（水曜日） 中止<br>手作り工芸 月1回（木曜日） 中止<br>暫定訪問<br>情報交換会（県公社、民生委員、区社協、あんしんすこやかセンター）  |

#### 4. 地域ケア会議

| 平成31年4月～令和2年3月（計4回） |  |            |      |
|---------------------|--|------------|------|
| 月                   | 内容   | 場所         | 出席人数 |
| 7月18日               | 認知症高齢者を地域で支えるまちづくりについて                         | 垂水年金会館     | 26名  |
| 11月13日              | 認知症高齢者を地域で支えるまちづくりについて                         | 垂水年金会館     | 26名  |
| 2月9日                | 事例を通して認知症高齢者に対して地域で出来る支援を考える                   | 東垂水公民館     | 18名  |
| 3月7日                | 認知症高齢者を地域で支えるまちづくりについて<br>(新型コロナウイルス感染症予防の為中止) | 高丸地域福祉センター | 0名   |

#### 5. 介護リフレッシュ教室

| 月日               | 場所               | 人数 | 内容   |
|------------------|------------------|----|--|
| 令和1年<br>5月28日(火) | 東垂水公民館<br>第2会議室  | 4名 | ・音楽療法でリフレッシュ<br>＜講師：音楽療法士 森 久美子氏＞                          |
| 7月25日(木)         | 東垂水公民館<br>第2会議室  | 2名 | ・笑いヨガでリフレッシュ<br>＜講師：KOBEMANAびすとネット水島 寿子氏＞                  |
| 9月26日(木)         | 東垂水公民館<br>第2会議室  | 6名 | ・口腔ケアのお話し<br>＜講師：かみお歯科医院 神尾 雅之氏＞                           |
| 10月30日(水)        | 福田地域福祉<br>センター和室 | 5名 | ・介護を語ろう<br>＜講師：認知症の人と家族の会天野 紀代子氏＞                          |
| 11月28日(木)        | 東垂水公民館<br>第2会議室  | 4名 | ・カラーセラピーでリフレッシュ<br>＜講師：カラーセラピスト 親子サポートサロン<br>ここいろ 播本 奈保子氏＞ |
| 令和2年<br>1月23日(木) | 東垂水公民館<br>第2会議室  | 7名 | ・笑う門には福来る<br>＜講師：落語体験隊 寿亭茆町氏＞<br>(西松医院精神科医 西松央一医師)         |

#### 6. 地域での取り組み

ふれあい喫茶「滝の茶屋」 主催) 介護予防・生活支援サポーター、地域住民  
日時) 毎週水曜日 10:00～16:00 場所) 塩屋町6-11-16 濱口邸

ふれあい喫茶「すずカフェ」 主催) 地域住民  
日時) 毎週木曜日 10:00～15:00 場所) 東垂水1-9-3

ふれあい喫茶「希」13:00～15:30 主催 地域住民  
日時) 毎月第1土曜日 場所) 高丸地域福祉センター

## 7. 広報・啓発

### <介護予防啓発>

- ・H31年4月14日 東垂水公民館にて、虹ヶ丘自治会集会に参加し、「認知症になっても安心して生活するために」「介護予防いろはに(に)」等のパンフレットを用いて、認知症や神戸モデルの啓発を行う。
- ・H31年4月17日 東垂水北給食会に参加し、「フレイル予防・フレイル改善ちらし」「介護予防のいろはに」「フレイル予防クリアファイル」と配布し、フレイル予防と神戸モデルの啓発を行う。
- ・R1年11月20日 あんしんすこやかルームあすなろにて、「インフルエンザを予防しましょう」のチラシを用いて、インフルエンザの講話を行う。
- ・R1年12月21日 福田給食会に参加し、「介護予防のいろはに(い)」を用いて、介護予防についての講話と座ってできる体操を実施する。

### <消費者被害予防啓発>

| 日時                | 開催場所<br>チラシ配布先     | 対象者                 | 対象<br>人数 |
|-------------------|--------------------|---------------------|----------|
| 4月<br>1日(月)・3日(水) | 民生児童委員に配布          | 民生児童委員を通じて地域住民へ配布   | 261人     |
| 4月<br>1日(月)・3日(水) | 民生児童委員に配布          | 民生児童委員を通じて地域住民へ配布   | 149人     |
| 4月4日(木)           | 乙木地域福祉センター         | 乙木ふれまち役員、民生児童委員他    | 17人      |
| 4月6日(土)           | 東垂水地域福祉センター        | 東垂水ふれまち役員、民生児童委員他   | 18人      |
| 4月6日(土)           | 民生児童委員に配布          | 民生児童委員を通じて地域住民へ配布   | 20人      |
| 4月6日(土)           | 民生児童委員に配布          | 民生児童委員を通じて地域住民へ配布   | 15人      |
| 4月6日(土)           | 民生児童委員に配布          | 民生児童委員を通じて地域住民へ配布   | 236人     |
| 4月14日(日)          | 福田地域福祉センター         | 福田ふれまち役員、民生児童委員他    | 27人      |
| 4月17日(水)          | 東垂水公民館             | 給食会参加者              | 60人      |
| 4月21日(日)          | 高丸地域福祉センター         | 高丸ふれまち役員、民生児童委員他    | 22人      |
| 4月23日(火)          | 乙木地域福祉センター         | サロン参加者              | 20人      |
| 5月11日(土)          | 東垂水地域福祉センター        | 給食会参加者              | 67人      |
| 5月15日(水)          | 東垂水公民館             | 給食会参加者              | 60人      |
| 5月18日(土)          | 東垂水地域福祉センター        | 東垂水ふれまち役員、民生児童委員他   | 18人      |
| 5月19日(日)          | 高丸地域福祉センター         | 高丸ふれまち役員、民生児童委員他    | 28人      |
| 6月6日(木)           | 乙木地域福祉センター         | 乙木ふれまち役員、民生児童委員他    | 13人      |
| 6月22日(土)          | グループホーム<br>たのしい家垂水 | 施設利用者、家族、施設職員、地域関係者 | 9人       |
| 7月1日(月)           | ルームあすなろに配架         | ルーム来訪者              | 10人      |
| 7月1日(月)           | 民生児童委員に配布          | 民生児童委員を通じて地域住民へ配布   | 149人     |
| 7月4日(木)           | 乙木地域福祉センター         | 乙木ふれまち役員、民生児童委員他    | 12人      |
| 7月4日(木)           | 民生児童委員に配布          | 民生児童委員を通じて地域住民へ配布   | 15人      |
| 7月6日(土)           | 東垂水地域福祉センター        | 東垂水ふれまち役員、民生児童委員他   | 15人      |
| 7月6日(土)           | 民生児童委員に配布          | 民生児童委員を通じて地域住民へ配布   | 236人     |

|           |                    |                     |      |
|-----------|--------------------|---------------------|------|
| 7月13日(土)  | 東垂水地域福祉センター        | 給食会参加者              | 76人  |
| 7月17日(水)  | 東垂水公民館             | 給食会参加者              | 60人  |
| 8月2日(金)   | 民生児童委員に配布          | 民生児童委員を通じて地域住民へ配布   | 20人  |
| 8月7日(水)   | 民生児童委員に配布          | 民生児童委員を通じて地域住民へ配布   | 261人 |
| 8月18日(日)  | 高丸地域福祉センター         | 高丸ふれまち役員、民生児童委員他    | 20人  |
| 9月28日(土)  | 福田地域福祉センター         | 給食会参加者              | 25人  |
| 10月10日(木) | 高丸地域福祉センター         | 給食会参加者              | 52人  |
| 10月26日(土) | グループホーム<br>たのしい家垂水 | 施設利用者、家族、施設職員、地域関係者 | 11人  |
| 12月1日(日)  | ルームあすなろに配架         | ルーム来訪者              | 10人  |
| 12月5日(木)  | 乙木地域福祉センター         | 乙木ふれまち役員、民生児童委員他    | 15人  |
| 12月7日(日)  | 東垂水地域福祉センター        | ふれまち役員              | 12人  |
| 12月14日(土) | 東垂水地域福祉センター        | 給食会参加者              | 65人  |
| 12月15日(日) | 高丸地域福祉センター         | ふれまち役員              | 22人  |
| 12月18日(水) | 東垂水公民館             | 給食会参加者              | 60人  |
| 2月1日(土)   | ルームあすなろに配架         | ルーム来訪者              | 10人  |
| 2月6日(木)   | 乙木地域福祉センター         | 乙木ふれまち役員、民生児童委員他    | 14人  |
| 2月8日(土)   | 東垂水地域福祉センター        | 給食会参加者              | 64人  |
| 2月16日(日)  | 高丸地域福祉センター         | 高丸ふれまち役員、民生児童委員他    | 23人  |
| 2月19日(水)  | 東垂水公民館             | 給食会参加者              | 60人  |

## 8. 職員の在籍数

|            |        |                      |
|------------|--------|----------------------|
| 管理者・主任ケアマネ | 山崎 晶子  | 平成21年4月1日～           |
| 保健師        | 木場 美幸  | 平成24年4月1日～           |
| 保健師        | 藤井 智子  | 平成24年5月21日～          |
| 社会福祉士      | 十倉 めぐみ | 平成21年5月11日～          |
| 地域支え合い推進員  | 方原 郁雄  | 平成28年4月1日～           |
| 地域支え合い推進員  | 石川 由季  | 平成23年6月16日～          |
| 社会福祉士      | 中川 雅美  | 平成28年2月1日～           |
| 主任ケアマネ     | 大出 豊子  | 平成28年12月16日～         |
| 社会福祉士      | 牧野 百合子 | 令和1年10月1日～令和2年3月31日  |
| 社会福祉士      | 太田 美子  | 令和2年1月10日～           |
| 見守り推進員     | 菅野 和夫  | 平成29年4月16日～令和1年9月30日 |
| 介護支援専門員    | 若居 文子  | 平成30年2月1日～           |
| 見守り推進員     | 下田 道明  | 令和1年10月1日～           |

## 9. 営業日及び営業時間

|      |                        |
|------|------------------------|
| 営業日  | 平日（祝祭日を含む・年末年始は休業）     |
| 営業時間 | 午前9:00～午後6:00（夜間は電話対応） |



【苦情受付】 6件

(制度に関する説明の不足 2件)

- ・介護保険制度等の説明が不足した事により、サービス調整等の際に齟齬があり疑念を抱かれる

改善内容

- ・対象職員個別に介護保険制度等説明に際する留意点等の指導を実施した上で、担当者を交代し、問題解決に至る

(マネジメント調整不足 3件)

- ・各種連携先、家族、利用者に対する訪問等アポイントを調整する際にマネジメントの不足があり、クレームに繋がる

改善内容

- ・対象職員個別に時間等訪問時に必要な確認事項等指導を実施した上で、担当者を交代し、問題解決に至る

(相談時対応の丁寧さが不足 1件)

- ・相談を受ける際の態度、言葉使い等丁寧さに欠ける対応等について疑念を抱かれる

改善内容

- ・対象職員個別に家族、利用者等に対する接遇指導及び相談を受ける際の姿勢等指導した上で、担当者を交代し、問題解決に至る