

平成 26 年度
石狩市地域包括支援センター運営方針（案）

石 狩 市
（平成 26 年 4 月）

目 次

1. 目的
2. 基本的理念
 - (1) 公益性・公平性・中立性
 - (2) 地域性
 - (3) 協働性
3. 利用対象者
4. 日常生活圏域及び担当地区
5. 職員の配置
6. 業務の実施時間外及び業務を実施しない日の体制
7. 業務内容
 - (1) 包括的支援事業
 - ①介護予防ケアマネジメント事業
 - ②総合相談支援事業
 - i 総合相談業務
 - ii 困難事例への対応
 - ③権利擁護事業
 - i 成年後見制度等の活用
 - ii 高齢者虐待への対応
 - iii 消費者被害の防止
 - ④包括的・継続的ケアマネジメント
 - i 包括的・継続的ケアマネジメント体制の構築
 - ii 介護支援専門員に対する支援・指導
 - (2) 多職種協働による地域包括支援ネットワークの構築
 - ①地域ケア会議
 - ②インフォーマルサービスの活用・連携
 - (3) 指定介護予防支援事業
8. 地域包括支援センター連絡会
9. 個人情報の保護

平成 26 年度石狩市地域包括支援センター運営方針

1. 目的

石狩市の地域包括支援センターは、地域高齢者の心身及び健康の維持並びに生活の安定のために必要な支援を行うことにより、保健・福祉・医療の向上を包括的に支援することを目的とします。

高齢者が、可能な限り住み慣れた地域において継続して生活できるよう、医療・介護・予防・住まい・生活支援に関するサービスが切れ目なく提供される「地域包括ケア」の中心的役割を担う拠点となることを目指します。

2. 基本的理念

(1) 公益性・公平性・中立性

地域包括支援センターは、石狩市の介護・福祉行政の一翼を担う「公的な機関」として、公正で中立性の高い事業運営を行います。地域包括支援センターの運営に当たっては、石狩市地域包括支援センター運営協議会の議を経ることとし、その適正かつ円滑な運営を図ります。

(2) 地域性

地域包括支援センターは、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であるため、担当地区の地域特性や実情をふまえた適切かつ柔軟な事業運営を行います。

さまざまな地域ネットワーク会議や地域で行われている活動の場を通じて、地域住民や関係団体等の意見を広くくみ上げ、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みます。

(3) 協働性

地域包括支援センターの主任介護支援専門員、社会福祉士、保健師等の専門職種が相互に情報を共有し、理念・方針を理解したうえで、連携・協働の事務体制を構築し業務全体をチームで支えます。

地域の保健・福祉・医療の専門職種やボランティア、社会資源、民生委員等の関係者と連携を図りながら活動します。

3. 利用対象者

おおむね 65 歳以上の高齢者及びこれらの者の家族その他の介護者等とします。

4. 日常生活圏域及び担当地区

別表①の通りとします。転居等で利用者の居住地が日常生活圏域を越えて変わった場合は、当該圏域担当の地域包括支援センターに引き継ぐものとします。

5. 職員の配置

地域包括支援センターにおいては、国が示す地域包括支援センターの設置運営に関する基準を遵守する職員配置とします。

6. 業務の実施時間外及び業務を実施しない日の体制

地域包括支援センターにおける緊急時の電話相談は、事業の実施時間外及び事業を実施しない日においても受け付けるものとします。地域包括支援センターは、緊急時の電話対応に備え、あらかじめ関係各機関と協議し、連絡方法その他必要な事項について定めておくこととします。

7. 業務内容

(1) 包括的支援事業

①介護予防ケアマネジメント事業

二次予防事業の対象者について、要介護状態になることを予防するために、対象者の状態を考慮しながら介護予防事業等に参加の必要性の高い者を把握した場合、市の担当者に引き継ぐものとします。

②総合相談支援業務

i 総合相談業務

地域において安心できる拠点としての役割を果たすため、関係機関との連携のもと、さまざまな相談内容について総合的かつ迅速に相談できる体制を作ります。介護保険サービス以外にもさまざまな社会資源を把握し、相談者の適切な支援につながるようにします。

窓口や電話での相談以外に、地域住民からの連絡、介護予防教室等の様子、独居又は高齢者世帯の訪問等により、地域の高齢者の心身の状況や家庭環境等についての状況把握を行うことで、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します。

ii 困難事例への対応

困難事例を把握した場合は、実態把握のうえ地域包括支援センターの各専門職が連携して対応策を検討し、必要に応じて地域ケア会議等のネットワーク会議につなぐものとします。

③権利擁護業務

i 成年後見制度等の活用

認知症などにより判断能力の低下がみられる場合には、適切な介護サービス利用や、金銭的管理、法律的行為などの支援のため、成年後見制度や高齢者の権利擁護に資する事業の活用を図ります。

ii 高齢者虐待への対応

「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」に基づき、速やかに当該高齢者の状況を把握し、市と連携を図りながら適切に対応します。
(別表②-1、別表②-2)

また、判断能力が低下した高齢者を虐待等から保護するため、老人福祉法上の老人福祉施設への措置が必要な場合は、市との連携を図って支援します。

iii 消費者被害の防止

地域団体・関係機関との連携のもと、消費者被害情報の把握を行い、情報伝達と適切な対応により被害を未然に防ぐように支援するとともに、被害の回復のための関係機関を紹介します。

④ 包括的・継続的ケアマネジメント

i 包括的・継続的ケアマネジメント体制の構築

施設・在宅を通じた地域における包括的・継続的なケアを実施するため、関係機関との連携を強化し、地域の介護支援専門員と関係機関との連携を支援します。また、地域の介護支援専門員が介護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・協力体制を整備します。

ii 介護支援専門員に対する支援・指導

- ・ 日常的個別指導・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います。
- ・ 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、研修会等を実施します。
- ・ 支援困難事例への指導・助言：地域の介護支援専門員が抱える困難事例について、具体的な支援方法を検討し、指導助言等を行います。
- ・ 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等が日常的に円滑な業務が実施されるように、介護支援専門員のネットワークを活用します。

(2) 多職種協働による地域包括支援ネットワークの構築

① 地域ケア会議

地域包括支援センター又は市は、医療・福祉・保健・介護の連携に基づく地域包括ケアの構築のために、地域ケア会議を主催し、設置・運営していきます。地域ケア会議の実施にあたっては、地域の特性に応じてネットワークを構築していくことが求められるため、市と十分に協議し役割分担を行うものとします。(別表③)

②インフォーマルサービスの活用・連携

包括的支援事業を効果的に実施するため、介護サービスに限らない地域の保健・福祉・医療サービスやボランティア活動、インフォーマルサービスなどのさまざまな社会資源や関係者との連携を図ります。

(3) 指定介護予防支援事業

介護予防サービス等を適切に利用できるように介護予防計画サービスを作成します。指定居宅介護支援事業所へ業務の一部を委託する場合は、介護予防支援計画作成等に必要な助言及び支援を行います。

8. 地域包括支援センター連絡会

地域包括支援センターは、その活動について毎月1回市が開催する地域包括支援センター連絡会において書面又は口頭で報告するものとします。(別表④-1~4)

地域包括支援センター連絡会では、圏域を担当する各地域包括支援センターがそれぞれの地域課題や事業内容及び圏域の地域包括ケアを推進するための目標を共有し、協働で地域包括ケアを推進するものとします。

9. 個人情報の保護

地域包括支援センターが有する高齢者等の情報が、業務に関係のない目的で使用されたり、不特定多数の者に漏れたりすることのないように情報管理を徹底するとともに、守秘義務を遵守し、個人情報の保護に留意します。

地域包括支援センター担当圏域

担当圏域	センター名	所在地	担当地区
石狩圏域	石狩市南地域包括支援センター (医療法人喬成会に委託)	石狩市花川南7条 5丁目2番地 (花川病院敷地内)	花川南、花川、樽 川
	石狩市北地域包括支援センター (医療法人秀友会に委託)	石狩市花川北6条 1丁目41番地1 (りんくる3階)	上記以外の石狩 地区 ～花川北、花川 東、花畔、緑苑台、 中生振、北生振、 親船地区、新港、 八幡、高岡、五の 沢、緑ヶ原、志美 等～
厚田圏域	石狩市厚田地域包括支援センター (市直営)	石狩市厚田区厚田 45番地	厚田区全域
浜益圏域	石狩市浜益地域包括支援センター (市直営)	石狩市浜益区浜益 2番地3	浜益区全域

高齢者、養護者、虐待の発見者・発見した関係機関等

通報・相談

通報・相談

相談受付

相談内容の共有・事実確認

コア会議開催

市地域包括支援課	地域包括支援センター	使用書式	留意点
<p><相談受付> 相談対応者は受理後、課内で虐待の疑いについて協議 ※庁舎内関係部署、関係機関からの情報収集</p>	<p><相談受付> 相談対応者は受理後、センター内で虐待の疑いについて協議 ※関係機関からの情報収集</p>	A票 B票	<ul style="list-style-type: none"> ・来所相談時、可能なら複数の職員で面談することも必要。 ・必ず複数の職員で協議して下さい。（緊急時除く） ・緊急性が高い場合は相談受理日及び翌日にはコア会議開催することを意識して早急に組織内で協議して下さい。 ・虐待者が養護者なのか確認。特に夫婦はDV担当につながるものが適切な場合もあり。 ・高齢者虐待ではない場合でも課題がある場合は必要な支援を行う。
<p>←→</p> <p>コア会議の日程調整</p> <p>事実確認の情報入手方法の確認と役割分担</p>			
<p>コア会議の検討に必要な事実確認の収集、訪問調査（必要に応じて）</p>			
<p>・コア会議の召集 ・相談受理が市の場合、資料の準備。・議事録作成</p>	<p>・相談受理が包括の場合、資料の準備、E票作成</p>	シート C票 （表・裏） D票あるいは既存のフェイスシート E票	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の安全が確保できているかを忘れずに。 ・養護者への支援についても役割分担を決めて行う。 <p>☆主として情報集約する担当を決める（地域包括支援センターか地域包括支援課）。</p>
<p><コア会議メンバー> 地域包括支援課長、地域包括支援担当主査等、担当地域包括支援センター長・職員 ※必要に応じて高齢者支援課、障がい者支援課、障がい者虐待防止センター、保健推進担当保健師、生活保護担当ケースワーカー、DV担当等、担当ケアマネジャー等</p>			
<p><検討内容> ・虐待の有無の判断、緊急性の判断、立ち入り調査の必要性 ・事実確認のための不足情報の入手方法の検討 ・支援方針と役割分担</p>			
<p>会議で決めた方針にそって対応開始</p>			

	地域包括支援課	地域包括支援センター	使用書式	留意点
初期段階の評価	召集・開催 <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px;"> <p>コア会議で決めた方針で対応した結果の評価会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ☆召集メンバーはコア会議と同じ ・対応の評価 ・虐待の解消は？ ・ケース会議開催の必要性について </div>	経過の整理	F 票	
ケース検討会の開催	<ul style="list-style-type: none"> ・会議の召集、進行 ・議事録の作成・計画書保管 	<ul style="list-style-type: none"> ・帳票の準備 ・虐待対応計画の作成 <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><高齢者虐待ケース検討会議></p> <p>コア会議メンバーと高齢者虐待防止ネットワーク機関、その他必要な機関</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事実確認した情報、支援経過等情報の共有 ・支援方針と役割分担の決定 ・行政権限行使の可否 等々 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px; text-align: center;"> <p>会議で決めた方針にそって対応開始</p> </div>	E 票	<ul style="list-style-type: none"> ・完成した虐待対応計画書は関係者に渡す。 ・議事録は議論の経過がわかる内容。 ・持ち帰り資料の選定と指示は地域包括支援課で行います。
対応段階の評価	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>対応の実施状況及び虐待が解消したかどうかの確認</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>高齢者が安心して生活を送るための環境の整備状況の確認</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>虐待対応として取り組む必要がない場合</p> </div>		F 票	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 20px;"> <p><虐待が解消していない場合> 現在の虐待対応計画の内容を継続しながら目標設定を変更しつつ、継続支援</p> </div>
終結	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-left: 100px; margin-top: 10px;"> <p>虐待対応の終結</p> </div>			

高齢者、養護者、虐待の発見者・発見した関係機関等

通報・相談

通報・相談

直営地域包括支援センター

使用書式

留意点

<相談受付>

相談対応者は受理後、課内で虐待の疑いについて協議
※庁舎内関係部署、関係機関からの情報収集

A票
B票

・来所相談時、可能なら複数の職員で面談することも必要
・必ず複数の職員で協議して下さい。（緊急時除く）

相談受付

・高齢者虐待の疑いがある場合にはコア会議の日程調整

事実確認の情報入手方法の確認と役割分担

・緊急性が高い場合は相談受理日及び翌日にはコア会議開催することを意識して早急に組織内で協議して下さい。
・虐待者が養護者なのか確認。特に夫婦はDV担当につながるものが適切な場合もあり

相談内容の共有・事実確認

コア会議の検討に必要な事実確認の収集、訪問調査（必要に応じて）

・高齢者虐待ではない場合でも課題がある場合は必要な支援を行う。

コア会議開催

・コア会議の召集
・相談受理が市の場合、資料の準備。・議事録作成

<コア会議メンバー>

保健福祉担当課長、地域包括支援センター担当主査、職員

※必要に応じて高齢者部門、障がい者部門、生活保護担当ケースワーカー、DV担当、担当ケアマネジャー等

シート
C票
(表・裏)
D票あるいは既存のフェイスシート
E票

・高齢者の安全が確保できているかを忘れずに
・養護者への支援についても役割分担を決めて行う。

☆主として情報集約する担当を決める。

<検討内容>

- ・虐待の有無の判断、緊急性の判断、立ち入り調査の必要性
- ・事実確認のための不足情報の入手方法の検討
- ・支援方針と役割分担

会議で決めた方針にそって対応開始

	使用書式	留意点
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">初期段階の評価</p> <p style="text-align: center;">直営地域包括支援センター</p> <p>召集・開催・経過整理</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>コア会議で決めた方針で対応した結果の評価</p> <p>☆召集メンバーはコア会議と同じ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応の評価 ・虐待の解消は？ ・ケース会議開催の必要性について </div>	F票	
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">ケース検討会の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議の召集、進行、帳票の準備、虐待対応計画の作 <div style="border: 2px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">＜高齢者虐待ケース検討会議＞</p> <p style="text-align: center;">コア会議メンバーと高齢者虐待防止ネットワーク機関、その他必要な機関</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事実確認した情報、支援経過等情報の共有 ・支援方針と役割分担の決定 ・行政権限行使の可否 <p style="text-align: right;">等々</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0; text-align: center;"> <p>会議で決めた方針にそって対応開始</p> </div>	E票	<ul style="list-style-type: none"> ・完成した虐待対応計画書は関係者に渡す。 ・議事録は議論の経過がわかる内容 ・持ち帰り資料の選定と指示は直営地域包括支援センターで行います。 ・ネットワーク機関の召集等事例内容に応じて地域包括支援課も必要な支援を行います。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">対応段階の評価</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin: 10px 0; text-align: center;"> <p>対応の実施状況及び虐待が解消したかどうかの確認</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0; text-align: center;"> <p>高齢者が安心して生活を送るための環境の整備状況の確認</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0; text-align: center;"> <p>虐待対応として取り組む必要がない場合</p> </div>	F票	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0; text-align: center;"> <p>＜虐待が解消していない場合＞</p> <p>現在の虐待対応計画の内容を継続しながら目標設定を変更しつつ、継続支援</p> </div>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">終結</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0; text-align: center;"> <p>虐待対応の終結</p> </div>		

平成 26 年度 地域ケア会議全体会・地域ケア会議専門部会・処遇困難ケース検討会議
実施要領

趣旨

この要領は、石狩市地域ケア会議設置要綱（平成 14 年 3 月 15 日要綱第 11 号）に基づき、「地域ケア会議全体会」「地域ケア会議専門部会」「地域ケア会議処遇困難事例検討会」についての詳細を定めるものである。

実施期間

平成 26 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日までとする。

<地域ケア会議全体会>

1. 目的

- ・地域の保健・福祉・医療・介護関係者のスキルアップの場とする。
- ・多職種、多機関とのネットワークの構築の場とする。

2. 開催内容

保健・福祉・医療・介護関係者向けの研修会、グループワーク、パネルディスカッション等、テーマにより開催方法を随時検討し実施する。

3. 参集範囲

市内の保健・福祉・医療・介護関係機関、民生委員高齢者福祉部会等（テーマによって参集範囲を選別する）

4. 開催回数および場所

年 3 回から 6 回程度、りんくる交流活動室

5. 費用の支弁

講師謝礼：20,000 円（税・交通費込み）×5 回分

予算科目：介護保険特別会計／地域支援事業費(03)／包括的支援事業・任意事業費(02)／包括的継続的ケアマネジメント事業費(03)／報償費(08)より支弁

<地域ケア会議処遇困難事例検討会>

1. 目的

- ・ 処遇困難事例のうち、早急に対応が必要なケースについて、円滑な問題解決に向けて事例関係者からの意見を集約し、適切な処遇の検討を行う。
- ・ 事例検討を通じて援助者の資質の向上を図るとともに、関係者の連携を密にし、効果的な支援につなげる。
- ・ 個別ケースの課題分析等を積み重ねることにより、地域に共通した課題を浮き彫りにし専門部会に提起する。

2. 開催内容

事例の方針検討、関係者間の役割分担等

3. 検討の対象となる事例

- ・ おおむね 65 歳以上の者及び介護保険 2 号保険者
- ・ 粗暴、要求過多、虐待、受入拒否、疾病・障害、その他社会的・経済的な理由により対応困難な事例
- ・ サービス担当者会議では支援方針決定が困難な事例
- ・ その他、必要と認める事例

4. 参集範囲

- ・ 各地域包括支援センターのセンター長及び担当職員、担当介護支援専門員、その他サービス提供事業所、民生委員等事例に関わる機関や関係者のうち必要な者
- ・ 事例の内容により地域包括支援課

5. 開催回数および場所

必要に応じて随時開催し、都度適当な場所を設定する。

6. 会議の事務

地域包括支援センターが介護支援専門員等から相談を受け、必要な事例について関係者を召集し、開催する。

会議の報告を指定の書式にて地域包括支援課に提出する。

7. その他

会議開催にあたっては個人情報の取り扱いに留意し、特に個人が特定できるような情報については資料を回収するなど適切な対応をするように努めること。

<地域ケア会議専門部会>

1. 目的

- ・ 処遇困難なケースに対し、多職種による専門的な見地からの意見を集約し、適切な支援が展開できるよう必要な情報を提供する。
- ・ インフォーマルサービスや地域の見守りネットワークなど、地域で必要な資源を開発する。
- ・ 地域課題の解決に必要な取り組みを明らかにし、方策の検討を行う。

2. 開催内容

事例検討会、地域課題の検討

3. 検討の対象となる事例

- ・ おおむね 65 歳以上の者及び介護保険 2 号保険者
- ・ 事例関係者以外の多機関・多職種の意見が必要となる事例
- ・ 処遇困難ケース検討会議では方針決定が困難な事例
- ・ その他、必要と認める事例

4. 参集範囲

市内地域包括支援センター、石狩市社会福祉協議会、江別保健所、石狩市介護支援専門員連絡会、市内精神科病院（事例に応じて）、高齢者支援課、保健推進課、地域包括支援課、事例を提出する介護支援専門員等、その他事例検討に必要な機関

5. 開催回数および場所

月 1 回、りんくる内会議室

6. 会議の事務

市は地域包括支援課が地域包括支援センター等から相談を受け、必要な事例について関係者を召集し、開催する。

介護支援専門員からの提出事例は地域包括支援センターが相談を受ける。

7. その他

会議開催にあたっては個人情報の取り扱いに留意し、特に個人が特定できるような情報については資料を回収するなど適切な対応をするように努めること。

別表④-1

平成26年度 () 月分 地域包括支援センター連絡会議報告書
 H . . . ~ H . . .
 (南 ・ 北 地域包括支援センター)

1. 総合相談事業

① 処遇困難ケース検討会

回

相談日	担当ケアマネ	内容	参加者	担当者

2. 権利擁護事業

① 高齢者虐待相談数

件

高齢者氏名	虐待種別	内容・対応	担当者

② 成年後見相談数

件

高齢者氏名	相談種別	内容・対応	担当者

3. 包括的・継続的マネジメント

① ケアマネ支援状況

相談日	担当ケアマネ	相談内容	対応	担当者

4. 介護予防事業

① 介護予防教室報告・予定

日にち	高齢者クラブ	参加人数	担当	備考(反応、評価等)

② 一次予防対象者への介護予防に関する普及啓発の取り組み(上記以外)

日にち	団体名	参加人数	担当	備考(反応、評価等)

<年間相談数>

	処遇会議	虐待	成年後見	ケアマネ支援	予防教室	普及啓発
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						

地域包括支援センター 相談業務報告 (平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日)

1. 利用方法別 相談利用状況

相談者件数: 件

訪問	件	電話	件	来所	件	面接	件	左記以外	件
----	---	----	---	----	---	----	---	------	---

2. 相談者内訳

本人	件	医療機関	件	介護保険施設	件
家族(同居)	件	保健所	件	保健師	件
家族(別居)	件	高齢者支援課	件	基本チェックリスト郵送	件
近隣者	件	地域包括支援センター	件	交番・警察署・消防署	件
民生委員	件	居宅介護支援事業所	件	上記以外	件

3. 相談内容内訳(内容・方法別)

相談内容	訪問	電話	来所	面接	左記以外	相談内容	訪問	電話	来所	面接	左記以外
一般的な問合せ						介護者支援					
介護サービスに関する問合せ						虐待の相談・支援					
要介護認定者サービスの相談・調整						消費者被害					
権利擁護・成年後見						運動器の機能向上					
介護保険住宅改修・福祉用具						閉じこもり予防・支援					
入所・入院に関する相談・調整						認知症予防・支援					
医療・療養に関すること						うつ予防・支援					
精神疾患者(疑も含)の相談						栄養改善					
高齢者住宅等に関する相談						口腔機能の向上					
認知症支援						状況確認・調査					
福祉サービスに関する相談・調整						上記以外					

4. センター対応状況

対応済み	件 (%)	未対応	件 (%)
------	---------	-----	---------

5. センター対応の内訳

一般的な情報提供	件	苦情対応	件		件
地域資源の紹介	件	その他	件		件
継続的な関与	件	左記以外	件		件
関係機関連絡・調整等	件		件		件

--	--	--	--	--	--

