

平成30年度第3回市川市介護保険地域運営委員会

日時：平成30年11月19日（月）

14時～15時30分（予定）

場所：市川市仮本庁舎 4階 第2委員会室

会 議 次 第

1 開会

2 議題

- (1) 平成30年度上半期地域包括支援センターの運営評価について（報告）
- (2) 予防給付ケアマネジメント業務委託について（説明）
- (3) 平成29年度介護給付適正化事業について（報告）
- (4) 地域密着型サービス事業者の指定及び指定更新について（報告）

4 閉会

運営評価および評価結果について

介護福祉課

運営評価について

1. 目的

地域の高齢者とその家族を支援する中核的な役割を担う高齢者サポートセンターについて、一定の基準に基づいて評価し、その結果を活かしてより良い運営・活動に向けた取組みを推進することを目的とする。

2. 評価期間

上半期（4月～9月）及び下半期（10月～3月） 計 年2回

3. 評価するための資料

- 1) 事業計画書及び実績報告書、従事者月報
- 2) 高齢者サポートセンター運営評価チェックシート（自己評価）
- 3) 高齢者サポートセンターで作成した成果物
周知のためのチラシ、地域の社会資源マップなど
- 4) 支援したケース記録

4. 運営評価の流れ

- 1) 「平成30年度 高齢者サポートセンター運営評価チェックシート」を配布する。
(資料1-2)
- 2) 自己評価を記入後に介護福祉課へ提出する。
- 3) 介護福祉課(評価者)は、提出された自己評価に基づき、三職種からヒアリングを実施する。
- 4) 事業計画書及び実績報告書などから実績を確認し、行政評価を作成する。
- 5) 運営評価を介護保険地域運営委員会で報告する。
- 6) 受託法人に運営評価に関する結果を送付する。

5. 評価基準

評価点	業務執行の水準	水準のめやす
4	最も肯定的な評価	80%以上の達成率
3	2より肯定的な評価を表す	80～50%程度の達成率
2	1より肯定的な評価を表す	50～20%程度の達成率
1	最も否定的な評価	20%未満の達成率
N	該当事例なし	

評価結果について

1. 自己評価・行政評価の平均点、達成率（資料1-3）

自己評価平均 196.9点 達成率 98.5%

行政評価平均 194点 達成率 97.2%

行政評価得点が、15ヶ所とも190点以上

2. 総評

15ヶ所とも一定の運営が行われ、業務内容の運営基準を満たしている。

1) 評価の高い点（下記のⅠ、Ⅱ、Ⅲ、⑪、⑫は、表から引用した表現）

Ⅰ センターの行う業務に係る方針に関すること

Ⅱ センターの運営に関すること

Ⅲ その他の項目

2) 評価で今後に取り組み課題のある点

⑪市事業との連携（認知症総合支援事業）

⑫その他（独居高齢者支援）

3. 受託法人に送付する文書

1) 評価点（自己評価・行政評価）を記入した文書（資料1-4）

2) 高齢者サポートセンターごとに記入された評価表に「今後に期待する取り組み」を評価者が記入した文書（資料1-5）

平成30年度 高齢者サポートセンター運営評価チェックシート（4月～9月分）

市川市高齢者サポートセンター（ ）

印

（1:最も否定的な評価 2:1より肯定的な評価を表す 3:2より肯定的な評価を表す 4:最も肯定的な評価 N:該当事例なし）

I センターの行う業務に係る方針に関すること

評価	
	① 地域包括支援センターの役割・機能
	1 地域包括支援ネットワーク構築
	2 介護支援専門員への支援・指導
	② 日常生活圏域内の課題の把握と取組
	1 課題の発見と把握
	2 具体的な取組
	③ 公正・中立性確保に関する取組
	公正・中立性確保に関する取組

II センターの運営に関すること

1. 運営全体に関するもの

④ 組織・運営体制

	1 担当する日常生活圏域における高齢者人口及び世帯の把握
	2 担当する日常生活圏域における利用者のニーズの把握
	3 多様なニーズに対応すべく地域包括支援センターの体制の構築
	4 センターの専門職間の効果的な連携の実施

⑤ 個人情報の保護

--

個人情報の保護

⑥ 利用者満足の上

- 1 利用者の満足向上のための適切な苦情対応体制の整備
- 2 公正・中立性に配慮した指定介護予防支援業務の委託先の選定
- 3 利用者が安心して相談できるような受け入れ態勢の整備

2. 個別の業務に関するもの

⑦ 総合相談支援業務

- 1 相談内容に応じた対応状況の把握
- 2 地域における関係機関のネットワークの構築
- 3 地域の社会資源の把握

⑧ 権利擁護業務

- 1 成年後見制度活用取組
- 2 高齢者虐待への対応
- 3 消費者被害の防止取組
- 4 関係機関との連携・協議体制の構築

⑨ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

- 1 関係機関との連携・協議体制の構築
- 2 地域ケア会議の運営方針について職員間での共有
- 3 地域ケア会議を活用した連携

- 4 地域の介護支援専門員に対する効果的な相談対応
- 5 地域の介護支援専門員への効果的な支援

⑩ 介護予防に係るケアマネジメント業務

--

- 1 適切な介護予防ケアマネジメント

⑪ 市事業との連携

(認知症総合支援事業)

- 1 認知症高齢者数の把握
- 2 認知症高齢者に対して支援基盤の構築
- 3 介護保険サービス外での具体的な取組

(在宅医療・介護連携推進事業)

--

医療機関と介護事業所等の関係機関との連携

⑫ その他

(独居高齢者支援)

- 1 地域の独居高齢者の把握
- 2 独居高齢者に対して支援基盤の構築

Ⅲ その他の事項

⑬ 窓口開設日及び開設時間

- 1 仕様書に規定されている窓口開設日・開設時間を遵守している。
- 2 窓口開設時間内においては、相談業務等に対応できる体制をとっている。
- 3 年間を通して24時間の対応が取れるように夜間・緊急時連絡体制を整えている。

⑭ 設備等

- 1 事務室には、机、椅子、書類保管庫のほか、専用の固定電話、ファクシミリ、パソコン、プリンター、シュレッダーを設置している。
- 2 インターネット接続環境を構築し、センター専用で利用できるインターネット専用回線及び電子メールアドレスを取得している。
- 3 パソコンについては、ウイルス対策ソフトを導入し、常にウイルス定義ファイルを最新状態に保つとともに、モニター画面を第三者に見られないように工夫している。

⑮ 職員体制

	1	仕様書に定められた職員を配置し、業務責任者（管理者）を定めて、適切な管理・監督を行っている。
	2	職員は、本業務の果たすべき役割の重要性に鑑み、各種研修会及び異職種との交流等あらゆる機会をとらえ、個別サービス計画の策定及びソーシャルワーク等の技術等の向上に関し自己研鑽に努めている。

⑯ その他

	1	要介護認定又は要支援認定を受けた被保険者から、居宅介護住宅改修費又は介護予防住宅改修費の支給の申請に係る理由書の作成を行う等、適切な対応を取っている。
	2	地域住民又は関係機関等から相談を受けた場合には、速やかに必要な活動を展開している。
	3	個人情報の保管に当たっては、流出、紛失、破損等を防ぐため、保管場所を決めて施錠管理している。
	4	実態把握や訪問等により、知り得た情報や支援計画等の相談に係る記録は随時、市と情報共有を図っている。
	5	圏域を越えた業務については、担当圏域の高齢者サポートセンターと連携を図りながら実施している。
	6	提出書類は提出期限内に提出している。
	7	市が依頼したケースや市に相談しているケースについては、速やかにケース概要報告書等その他の必要書類を提出している。
	8	年度当初の事業計画に基づいて、計画的な事業運営を行っている。
	9	個人情報の記載された書類の廃棄にあたっては、裁断処分を行っている。
	10	あんしん電話設置世帯や食の自立支援事業利用者において、ひとり暮らし高齢者等又は栄養改善が必要な高齢者に対し、家庭訪問等を行い、アセスメントを実施し、適切な対応をしている。

	1	2	3	4	N
計50問					

記述項目

⑦ 総合相談支援業務

自己評価 （特に工夫した点や積極的に取り組んだ事柄について記載してください）

課題・今後の取り組んでいきたいこと

⑧ 権利擁護業務

自己評価 （特に工夫した点や積極的に取り組んだ事柄について記載してください）

課題・今後の取り組んでいきたいこと

⑨ 包括的・継続的ケアマネジメント業務

自己評価 （特に工夫した点や積極的に取り組んだ事柄について記載してください）

--

課題・今後の取り組んでいきたいこと

--

⑩ 介護予防に係るケアマネジメント

自己評価 （特に工夫した点や積極的に取り組んだ事柄について記載してください）

--

課題・今後の取り組んでいきたいこと

--

その他：地域包括支援ネットワークの構築、地域ケア会議の実施、市事業との連携
(認知症総合支援事業等)

自己評価 (特に工夫した点や積極的に取り組んだ事柄について記載してください)

課題・今後の取り組んでいきたいこと

自由記載欄 ※⑦～⑩以外全てを含む

平成30年度上半期 高齢者サポートセンター運営評価結果一覧

資料1-3

【自己評価】

項目	配点	センター名														
		国府台	国分	曾谷	大柏	宮久保 下貝塚	市川 第一	市川 第二	真間	菅野 須和田	八幡	市川 東部	信篤 二俣	行徳	南行徳 第一	南行徳 第二
I センターの行う業務に係る方針に関すること																
① 地域包括支援センターの役割・機能	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	7	8	8	8
② 日常生活圏域内の課題の把握と取組	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	7	8	6	8	6	8
③ 公正・中立性確保に関する取組	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
II センターの運営に関すること																
1. 運営全体に関するもの																
④ 組織・運営体制	16	16	16	16	16	15	16	16	16	16	15	16	15	16	14	16
⑤ 個人情報保護	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
⑥ 利用者満足向上	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
2. 個別の業務に関するもの																
⑦ 総合相談支援業務	12	12	12	12	12	12	12	12	12	11	11	12	9	12	12	12
⑧ 権利擁護業務	16	16	16	16	16	15	16	16	16	16	16	16	15	16	16	16
⑨ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	20	20	20	20	20	18	20	20	20	20	19	20	18	20	19	20
⑩ 介護予防に係るケアマネジメント業務	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
⑪ 市事業との連携																
認知症総合支援事業	12	11	12	12	12	10	12	12	12	12	11	12	12	12	11	12
在宅医療・介護連携推進事業	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
⑫ その他(独居高齢者支援)	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	6	7	6	7	7	8
III その他の事項																
⑬ 窓口開設日及び開設時間	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
⑭ 設備等	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
⑮ 職員体制	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7
⑯ その他	40	39	40	40	40	40	40	40	40	40	38	40	40	40	40	39
総計	200	197	200	200	200	192	200	200	200	199	190	199	188	199	192	198
達成率(%)	100%	98.5%	100%	100%	100%	96.0%	100%	100%	100%	99.5%	95.0%	99.5%	94.0%	99.5%	96.0%	99.0%

自己評価平均: 196.9 達成率 98.5%

【行政評価】

項目	配点	センター名														
		国府台	国分	曾谷	大柏	宮久保 下貝塚	市川 第一	市川 第二	真間	菅野 須和田	八幡	市川 東部	信篤 二俣	行徳	南行徳 第一	南行徳 第二
I センターの行う業務に係る方針に関すること																
① 地域包括支援センターの役割・機能	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
② 日常生活圏域内の課題の把握と取組	8	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	6	8	7	8
③ 公正・中立性確保に関する取組	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
II センターの運営に関すること																
1. 運営全体に関するもの																
④ 組織・運営体制	16	16	16	16	15	16	16	16	16	15	16	16	15	16	14	16
⑤ 個人情報の保護	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
⑥ 利用者満足の向上	12	12	12	12	11	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
2. 個別の業務に関するもの																
⑦ 総合相談支援業務	12	12	12	12	12	12	11	11	12	11	12	12	11	12	12	12
⑧ 権利擁護業務	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
⑨ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	20	20	19	20	19	19	19	20	20	20	19	20	20	19	19	19
⑩ 介護予防に係るケアマネジメント業務	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
⑪ 市事業との連携																
認知症総合支援事業	12	10	11	11	11	10	11	11	11	11	10	11	11	11	10	11
在宅医療・介護連携推進事業	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
⑫ その他(独居高齢者支援)	8	7	8	8	8	8	7	8	8	8	7	7	6	7	7	8
III その他の事項																
⑬ 窓口開設日及び開設時間	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
⑭ 設備等	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
⑮ 職員体制	8	8	8	8	8	7	7	8	8	8	8	8	8	7	8	7
⑯ その他	40	38	39	38	39	39	38	38	38	37	37	39	37	38	39	37
総計	200	195	197	197	195	195	192	196	197	194	193	197	190	194	191	194
達成率(%)	100%	97.5%	98.5%	98.5%	97.5%	97.5%	96.0%	98.0%	98.5%	97.0%	96.5%	98.5%	95.0%	97.0%	95.5%	97.0%

行政評価平均: 194 達成率 97.2%

市川第 00000000-0000 号

平成 30 年 月 日

〇〇〇〇法人 〇〇〇会
理事長 〇〇 〇〇 様

市川市長 村越 祐民

平成 30 年度上半期市川市高齢者サポートセンター評価結果について（送付）

「市川市高齢者サポートセンター〇〇」について運営評価を実施いたしましたので、結果を通知いたします。

1 評価の目的

地域の高齢者とその家族を支援する中核的な役割を担う高齢者サポートセンターについて、一定の基準に基づいて評価し、その結果を活かしてより良い運営・活動に向けた取組みを推進することを目的とする。

2 評価期間

平成 30 年 4 月 1 日から平成 30 年 9 月 30 日

3 評価するための資料

- 1) 事業計画書及び実績報告書、従事者月報
- 2) 高齢者サポートセンター運営評価チェックリスト（自己評価）
- 3) 高齢者サポートセンターで作成した成果物
周知のためのチラシ、地域の社会資源マップなど
- 4) 支援したケース記録

4 評価結果

自己評価	行政評価
〇〇〇点（満点 200 点）	〇〇〇点（満点 200 点）

良好な事業運営が行われていることを確認しました。

5 評価内容

別紙参照

項目	工夫した取組み等
I. 運営全体に関するもの	今後に期待したい取組み
④組織・運営体制 ・担当する区域における高齢者のニーズの把握を行っているか ・職員間、専門職間の連携が効果的に行われているか	○毎朝のミーティングや月1回の検討会で情報の共有を図り、意見交換を行っている。 ○地域の行事や会議に参加したり、出張相談等でニーズの把握に努めている。
⑥利用者満足の向上 ・適切な総合相談、苦情への対応ができる体制となっているか ・安心して相談できるようプライバシーの確保が行われているか (公平性・中立性の確保)	○苦情はなかった。 ○紹介等は、公平性及び中立性を踏まえ、対応をしている。 ○相談室は個室を利用しており、プライバシーに配慮している。
II. 個別の業務に関するもの	
⑦総合相談支援業務 ・相談内容ごとの対応状況が把握(進捗管理)できているか	○相談受付後は、毎朝のミーティングで共有し、支援方針について意見を出しあうようにしている。 ○月1回の継続ケース検討会議で、経過や支援方針の検討を行ない、終結についても決めている。 ○県営住宅からの相談が増え、関係機関と協力し支援している。 ○国府台町会会館で月1回2時間の出張相談窓口を開設し、現時点では相談は少ないが、地域情報の収集することができる。 【今後に期待する取組み】 ○地域の社会資源とのつながりにより、住民に役立つ情報提供ができるよう働きかけをお願いします。 ○出張相談の周知に努め、地域の方々と協力し、広く支援体制を整えてください。
⑧権利擁護業務 ・成年後見制度の活用、消費者被害の防止の取組がなされているか	○地域のつながりを保ち生活を継続できている事例を、関係者会議にもつなげ、成年後見制度の活用を検討した。 ○高齢者クラブ、サロン等で消費者被害の啓発を頻回に行なった。 ○虐待通報事例は、支援方針をしっかりと話し合い、虐待予防の視点を考え対応している。 【今後に期待する取組み】 ○支援者の見守りの視点に虐待の疑いという認識も持てるよう、啓発を行ってください。
⑨包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 ・地域ケア会議の運営方針について職員間での共有ができているか ・介護支援専門員に対する効果的な相談対応がなされているか	○圏域にある高サポ合同で、介護支援専門員を対象にした事例検討会(アセスメントの方法)を企画し開催した。 ○民生委員交流会に介護支援専門員も出席してもらい、情報交換や顔の見える関係作りの場とした。 ○困難ケース相談について、現在は4件を継続的に支援協力している。ゴミ屋敷の片づけや生活費の管理相談などサービスで補えない部分の支援も次のステップにつなげるために行なった。 【今後に期待する取組み】 ○地域の情報を集約し、インフォーマルサービスが活用できるよう、介護支援専門員に伝えてください。 ○介護支援専門員の勉強会を開催し、介護支援専門員同士や高サポ職員との情報交換も行ってください。
⑩介護予防に係るケアマネジメント ・多様な地域の資源がケアプランに位置づけられているか	○介護保険サービス以外には、インフォーマルサービス等の紹介をしている。 ○委託しているプランの担当者会議に出席する際には、できるだけインフォーマルサービスの情報提供に心がけた。 ○介護サービスの知識を職員全員が身につけるために、住宅改修、医療系サービス、例外給付の方法など確認し合うようにしている。
⑪市町村事業との連携 ・在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業との連携が適切になされているか	○介護者の交流会に地域の介護支援専門員に参加を呼び掛け、介護サービスについて話をしてもらえた。 ○民生委員交流会に、介護支援専門員が参加し、あんしん電話・配食サービスで利用者へ双方の支援・役割を話し合うことで、顔の見える関係作りの機会となった。 ○認知症カフェを町会会館で行なうことで、地域住民の参加が増え、認知症対応型の事業所からも利用者の参加があり、交流の場になっている。 ○病院の長期入院患者の退院支援や障害施設入所の高齢者の退所支援相談があり、障がいや社協の後見担当室と一緒に対応した。 ○他市の医療機関からも退院支援の依頼がきており、対応している。病院のソーシャルワーカーとの連携し、ご本人の希望する生活の実現に向けて支援している。 【今後に期待する取組み】 ○地域にある人材、参加できる場所などの情報収集、活用方法を検討してください。
⑫独居高齢者支援	○地域ケア会議では、独居認知症高齢者の課題や地域住民の心配事を解決するよう、話し合いを行った。 ○独居高齢者にはあんしん電話や配食サービス等の市独自サービスの提案を行っている。 【今後に期待する取組み】 ○地域の独居高齢者の把握をどのように行うか、さらにどのような支援が必要かを検討してください。
III. その他の事項	
⑭設備等	○パソコンは、業務終了後に鍵のかかるところに入れている。

平成30年度 高齢者サポートセンター運営評価(上半期)

北部圏域

高齢者サポートセンター国分

高サポ=高齢者サポートセンター

項目	工夫した取組み等
I. 運営全体に関するもの	今後に期待したい取組み
④組織・運営体制 ・担当する区域における高齢者のニーズの把握を行っているか ・職員間、専門職間の連携が効果的に行われているか	○重点地区の自治会役員に参加してもらい、「ひとり暮らし応援カフェ」を開催し、ニーズの把握に努めた。 自治会、地区社協、高齢者クラブ等への行事の参加や出前講座を通じて地域とのネットワーク構築に努めている。
⑥利用者満足の上 ・適切な総合相談、苦情への対応ができる体制となっているか ・安心して相談できるようプライバシーの確保が行われているか (公平性・中立性の確保)	○介護サービス事業所の紹介をする際は、公正中立性の確保のため、一覧を活用して依頼先が偏らないようにしている。 ○苦情はなかった。
II. 個別の業務に関するもの	
⑦総合相談支援業務 ・相談内容ごとの対応状況が把握(進捗管理)できているか	○相談内容に応じ、8項目に分けて台帳を作成している。朝の申し送り時に情報の共有を図るほか、継続ケースについては、毎月支援方針の検討を行っている。 ○目的ごとに4種類のマップを作成し活用している (①介護保険事業所および医療機関②てらぼサロン③認知症、独居、一般高齢者の状況④地域資源マップ) ○地区社協総会への参加、サロンでの高サポの案内、高齢者クラブへの出前講座、回覧板・掲示板を通じて自治会とのつながりを持ち、地域とのネットワーク構築に努めている。
⑧権利擁護業務 ・成年後見制度の活用、消費者被害の防止の取組がなされているか	○消費者被害は、民生委員児童委員協議会、サロンなど住民が集まる場で情報提供を行なった。住民から情報が寄せられた場合は市川市消費生活センターに相談し、その内容を市や高サポへ情報提供している。警察とも連携しながら消費者被害防止に努めている。 ○後見制度の申立て支援、後見人等との連携に努めている。(支援回数:本人申立て1件、他相談のみ) ○虐待ケースについては三職種で役割分担し対応している。 ○議題を権利擁護、対象を介護支援専門員とした意見交換の場を設け、社会福祉協議会(後見担当室)との連携の基盤づくりに努めた。
⑨包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 ・地域ケア会議の運営方針について職員間での共有ができているか ・介護支援専門員に対する効果的な相談対応がなされているか	○圏域の他の高サポと連携し、主任ケアマネ連絡会・北部圏域ケアマネ研修会を企画運営し、介護支援専門員の効果的な支援に努めている。また、地域課題抽出のための「北部地区 地域ケア会議受付票」を作成した。 ○介護支援専門員のニーズ(アンケート実施済)を把握し、権利擁護をテーマとしたケアマネ応援カフェを開催した。 【今後期待する取組み】 地域ケア会議を開催し、地域課題の抽出及び関係機関と連携し、地域ネットワークの構築につなげてください。
⑩介護予防に係るケアマネジメント ・多様な地域の資源がケアプランに位置づけられているか	○セルフケアや自立支援の視点が盛り込まれているか確認し、サービスの適正化が図られるよう支援を行なっている。 ○介護予防ケアマネジメントやケアプランを委託する場合、一覧を活用して依頼先が偏らないようにするほか、直近の受け入れ状況や介護支援専門員、事業所の特色についても高サポ内で情報を共有している。
⑪市町村事業との連携 ・在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業との連携が適切になされているか	○認知症カフェでは、地域住民に運営に関する意見をもらったり、準備を手伝ってもらったりなど、協力を得られるようになった。また、通所介護事業所、居宅介護支援事業所にも参加協力を依頼し、ネットワーク構築に努めている。 ○認知症初期集中支援チームとの連携しているケースは、継続ケース2件、新規ケース1件。 ○「高サポ国分だより」に認知症のある方の相談件数を地区別に掲載するなど、身近に感じてもらえるよう工夫した。 ○国分地域交流会では、民生委員・ケア相談員・介護支援専門員で困りごとの共有を行い、お互いの役割について理解を深めた。
⑫独居高齢者支援	○ひとり暮らし応援カフェを前年度とは違う会場で開催し、あんしん電話・市配食サービス等を含めた情報提供や意見交換を行い、独居高齢者支援に努めている。
III. その他の事項	
⑭設備等	○訪問の際は、持ち出し簿を活用している。 ○個人情報に関する書類やノートパソコンは施錠できるロッカーに保管している。

平成30年度 高齢者サポートセンター運営評価(上半期)

北部圏域

高齢者サポートセンター曾谷

高サポ＝高齢者サポートセンター

項目	工夫した取組み等
I. 運営全体に関するもの	今後に期待したい取組み
④組織・運営体制 ・担当する区域における高齢者のニーズの把握を行っているか ・職員間、専門職間の連携が効果的に行われているか	○毎日のミーティングで前日相談の情報を共有している。早期対応が必要なケースは協議を行い、支援方針を決定している。 ○通常に対応する場合は、定例会(週1回)で、新規ケースは共有し、担当決定・支援方針等協議している。 ○地域や関係機関からの相談には迅速に対応し、地域の関係者とのネットワーク構築を図っている。 ○地域からの相談も増えている。
⑥利用者満足の向上 ・適切な総合相談、苦情への対応ができる体制となっているか ・安心して相談できるようプライバシーの確保が行われているか(公平性・中立性の確保)	○苦情はなし ○委託先の台帳を整備し、居宅介護支援事業所を把握している。
II. 個別の業務に関するもの	
⑦総合相談支援業務 ・相談内容ごとの対応状況が把握(進捗管理)できているか	○継続支援が必要なケースは、総合相談個別ファイルを作成し、課題ごと(認知症・生活困窮・権利擁護・介護支援専門員支援・その他)に分類している。管理は、総合相談台帳で行っている。 ○他機関が関わっているケース・徘徊高齢者通報ケース・困難ケース等については、相談概要シートを作成し、市と情報を共有している。 ○継続支援ケースについては、理解を深めるために、三職種が訪問して状況確認し、スムーズな協力体制を作っている。 ○支援の評価に関して、方針だけではなく、具体的な目標や、期間の設定を経過記録に記入し、評価していく。 ○担当者別のリストを作成し、主担当が偏らないよう配慮し、担当者を決定する。 【今後期待する取組み】 支援の方針を共有し、具体的な目標と期間の設定、進捗管理をしつつ支援の評価を行ってください。
⑧権利擁護業務 ・成年後見制度の活用、消費者被害の防止の取組がなされているか	○成年後見制度の相談は、リーフレットを活用して説明をした。社会福祉協議会(後見担当室)と連携を取り、制度の利用につなげることができた。 ○高齢者虐待の相談は、受理時から終結まで三職種で協議・対応し、必要に応じて市と連携している。終結後も状況に応じ継続支援をしている。介護支援専門員から虐待の疑いの相談も見られるようになった。 ○消費者被害防止の啓発活動の一環として、市川市消費生活センター職員を講師に招き、市民向け講座を開催した。今後は、自治会やてらぼサロン等で啓発活動や自治会・市川市消費生活センターとの関係機関と連携を図り被害防止に努めていく。
⑨包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 ・地域ケア会議の運営方針について職員間での共有ができているか ・介護支援専門員に対する効果的な相談対応がなされているか	○介護保険法改正時、多職種・他機関との協働のため、障害福祉サービスについて学ぶ「介護支援専門員研修会」を実施した。 ○介護支援専門員にアンケートを実施し、ニーズを把握した。「入退院の流れについて」というテーマで、医療関係者を講師とし、介護支援専門員勉強会を行なった。 ○地域ケア会議を2回開催し、支援困難ケースを検討した。地域における連携・協働の体制構築を図った。また、介護支援専門員からの開催依頼はない状況のため、地域ケア会議について理解を促すために、介護支援専門員が関わる多様なケースを選定し、地域ケア会議を実施していく。 ○介護支援専門員と事例検討会のケースを地域ケア会議の開催が必要かを考え、多職種協働によるケアマネジメント支援を行った。 ○開催した地域ケア会議のデータを分析し、地域課題を把握する。 ○他の高サポと共同で、介護支援専門員勉強会の実施を予定している。他の高サポと協力しながら、介護支援専門員支援の方法を検討する。 【今後期待する取組み】 積極的に地域ケア会議を開催し、介護支援専門員に、地域ケア会議の必要性の周知をしてください。圏域で開催した地域ケア会議から地域課題抽出し、地域での連携・協働の体制構築に役立ててください。
⑩介護予防に係るケアマネジメント ・多様な地域の資源がケアプランに位置づけられているか	○適切なアセスメントを行い、自立支援の観点からプランを作成している。また、地域の社会資源や多様なサービスを位置づけている。委託先のプランには、社会資源やその他のサービスの位置づけが少ない。 ○利用者ごとにファイルを作成し、6か月ごとに書類の整備がなされているか確認している。 ○地域の高齢者からの依頼講座では、真夏の健康管理・機能低下予防に関するテーマで、介護予防の普及啓発に努めた。 ○3ヵ月に1回発行している広報誌に、介護予防・疾病予防をテーマにした記事を掲載し、意識向上を図っている。 【今後期待する取組み】 ○委託先の介護支援専門員へ社会資源マップを活用し、地域の社会資源や多様なサービスを位置づけたプラン作成を促し、自立支援に資するような計画となるよう指導・助言をお願いします。
⑪市町村事業との連携 ・在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業との連携が適切になされているか	○医療との連携をテーマに、病院の看護師を講師に、地域の介護支援専門員を対象とした勉強会を開催した。 ○認知症の相談は、必要に応じ認知症初期集中支援チームと連携をとり支援した。(上半期2件) ○認知症カフェは2回開催。地域のケアハウスの交流室で行い、ケアハウス職員にも体操をしてもらった。 ○地域の担い手の発掘を試みている。地域のケアハウス等、地域の施設と住民が関係を構築できるよう、橋渡しをしている。 ○地域の小学校の「福祉教育」に協力した。小学校や社会福祉協議会との連携を深めた。 【今後期待する取組み】 ○認知症カフェ等地域の方が集える場所が広がるよう、施設や地域への働きかけを継続してください。
⑫独居高齢者支援	○昨年度作成した「社会資源マップ」を独居高齢者、地域の介護支援専門員等に配布し、社会資源の活用を推進している。 ○民生委員や自治会、地域から得た独居高齢者の情報は、高サポ内の地図にマークし、必要に応じ支援につないでいる。 ○センター内に地域の高齢化率情報や、独居高齢者・認知症高齢者の分布図を掲示している。
III. その他の事項	
⑭設備等	帰宅時、パソコンや記録は鍵付きのロッカーに保管している。

平成30年度 高齢者サポートセンター運営評価(上半期)

北部圏域

高齢者サポートセンター大柏

高サポ＝高齢者サポートセンター

項目	工夫した取組み等
I. 運営全体に関するもの	今後に期待したい取組み
④組織・運営体制 ・担当する区域における高齢者のニーズの把握を行っているか ・職員間、専門職間の連携が効果的に行われているか	○高サポ内でどの職種が対応するのが適切かを判断し、早期解決が出来るように努めている。 ○大柏出張所の窓口で対応したケースは、全職員でケースを共有し、夕礼の際、最善策を協議・周知している。 ○コミュニティワーカーとの話し合いを定期的に行い、地域課題の抽出と解決策を協議している。 ○地域内に存在している課題については、民生委員や自治会長と機会を設けて情報共有を行っている。
⑥利用者満足の上 ・適切な総合相談、苦情への対応ができる体制となっているか ・安心して相談できるようプライバシーの確保が行われているか (公平性・中立性の確保)	○苦情は2件あった。 ○利用者からケアマネを依頼される際は、利用者のニーズを考慮し、公正中立に事業所を選択し紹介を行った。 【今後期待する取組み】 ○利用者・家族・地域の状況を考慮した支援をお願いします。苦情があった場合は、改善策を検討し対応してください。
II. 個別の業務に関するもの	
⑦総合相談支援業務 ・相談内容ごとの対応状況が把握(進捗管理)できているか	○民生委員、自治会長からの相談が増えている。連携や情報共有をして対応を行うことが出来ている ○高齢者の医療ケアに関する適切なアセスメントができるよう、疾患・薬剤名をまとめている。 ○高サポの役割について周知していく。 ○地域マップを活用し、相談があった場合に活用する。また、社会資源の情報等を追加し整理していく。 【今後期待する取組み】 ○総合相談で必要な医療等に関する情報は、高サポ内でも共有できるように活用してください。 ○地域マップの内容の更新や、地域の課題を把握し、ケース対応に活かしてください。
⑧権利擁護業務 ・成年後見制度の活用、消費者被害の防止の取組がなされているか	○消費者被害の情報を、民生委員地区協議会や個別訪問時に周知し、注意喚起を行った。 ○市川市消費生活センター・市川警察に協力を得て、最新の詐欺の手法や予防方法を家族介護教室で実施した。 ○家族介護教室で、警察から配布されたリーフレットを訪問先で活用し、消費者被害防止の啓発を行った。 ○障害支援課と同行訪問し、連携をとりながら対応を行った。 ○本人の要望により、成年後見人制度の申立を社会福祉協議会(後見担当室)に繋ぐことが出来た。 ○行政書士を講師に成年後見制度をテーマにした家族介護教室を実施した。 ○後見制度を利用する方がいる場合に介護支援専門員との連携強化に取り組んでいきたい。 ○地域住民への消費者被害・成年後見制度の周知活動として、サロンや教室、訪問を通して働きかけていく。
⑨包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 ・地域ケア会議の運営方針について職員間での共有ができているか ・介護支援専門員に対する効果的な相談対応がなされているか	○地域の介護支援専門員の困難ケースを、状況に応じ同行訪問を行った。 ○居宅介護支援事業所からのプランに対する質問に、回答・助言を行った。 ○介護支援専門員に医療的助言をしたら、利用者の疾病が早期発見され、適切な治療を受けることができた。 ○地域ケア会議を開催し、地域のネットワーク作り・認知症への理解・介護支援専門員の後方支援等を行っていく。 ○地域ケア会議を積極的に活用できるよう居宅介護支援事業所へ伝達している。 ○介護支援専門員からの相談内容から地域の課題を集約し、検討していく。 ○介護支援専門員が1名の居宅介護支援事業所に適切な指導、助言を行っていききたい。 ○民生委員と介護支援専門員の交流会を開催し、相互の役割を理解し協力できるよう、勉強会を企画する。 【今後期待する取組み】 地域の介護支援専門員が地域ケア会議を活用できるような取組みを検討してください。
⑩介護予防に係るケアマネジメント ・多様な地域の資源がケアプランに位置づけられているか	○漏れがないようにチェック表を作成し、評価やアセスメント訪問をした。 ○本人や家族と共に目標を設定し、達成状況を本人家族と共有した。 ○介護予防関連の提出書類の確認ファイルを作成し、提出状況を確認できるようにしている。 ○介護支援専門員に、適切な書類提出を周知した。 ○予防プラン(委託分)を帳票管理のために台帳を作成している。 ○自立支援を目標にして在宅生活を継続できるような支援を介護支援専門員やサービス事業者に求めている。 ○委託の介護予防プランのコメント記入時には、インフォーマルサービス導入等のアドバイスを行うようにしている。 【今後期待する取組み】 提出書類の整備や認定有効期間の確認等やケアマネジメントの進捗管理を引き続きお願いします。
⑪市町村事業との連携 ・在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業との連携が適切になされているか	○医療機関と連携しながら、カンファレンスに参加し、困難事例にも取り組んだ。今後は、利用者の疾患についての観察ポイントを意識して業務にあたるように努めたい。 ○医療ニーズのある利用者や在宅医療のパイプ役として、介護支援専門員と連携し、迅速な対応をした。 ○認知症や認知症が疑われる相談ケースについて認知症初期集中支援チームにつなぎ、連携しながら対応した。 ○認知症地域推進員に3名参加し、認知症カフェ、地域支援に取り組み対応することが出来た。 ○地域の担い手となるような方が一人でも多く活動でき、連携がとれるような基盤作りをしていきたい。 ○圏域内の郵便局、金融機関へ高サポの周知活動を行った。地域のネットワーク構築に取り組んでいきたい。 ○災害時や防災についての情報提供を行っていききたい。 ○圏域内の病院、接骨院、薬剤師等への周知活動を行いネットワークの構築を図っていく。
⑫独居高齢者支援	民生委員や地域住民からの相談も増えている。 独居高齢者に、早期の段階で成年後見制度・日常生活自立支援事業の提案を行っていききたい。
III. その他の事項	
⑭設備等	帰宅時、パソコンや記録は鍵付きのロッカーに保管している。

平成30年度 高齢者サポートセンター運営評価(上半期)

北部圏域

高齢者サポートセンター宮久保・下貝塚

高サポ＝高齢者サポートセンター

項目	工夫した取組み等
I. 運営全体に関するもの	今後に期待したい取組み
④組織・運営体制 ・担当する区域における高齢者のニーズの把握を行っているか ・職員間、専門職間の連携が効果的に行われているか	○宮久保・下貝塚地区社会福祉協議会の合同会議でアンケートを実施し、圏域の利用者ニーズの把握を行った。 ○職員間の連携については、定期カンファレンスを実施し、センター全体（三職種）で共有化している。
⑥利用者満足の上 ・適切な総合相談、苦情への対応ができる体制となっているか ・安心して相談できるようプライバシーの確保が行われているか （公平性・中立性の確保）	○苦情はなかった。
II. 個別の業務に関するもの	
⑦総合相談支援業務 ・相談内容ごとの対応状況が把握（進捗管理）できているか	○業務内容や教室の予定などリーフレットを年4回作成。個別配布・他機関・医療機関等へ周知啓発を行った。 ○主担当と副担当を決定し実行確認している。多方面からアセスメントができるよう『相談記録票』を更新した。 ○民生委員協議会・地域ケアシステム相談員会議・地域の行事などに出席していく中で、個別ケースの相談を受け、地域のニーズの把握にもつなげている。 ○自治会ごとの地域カルテを作成しインフォーマルサポートの情報管理を行っている。 【今後期待する取組み】 既存の地域資源マップをさらに発展させ、地域のニーズにあった地域向けのマップを作りをお願いします。
⑧権利擁護業務 ・成年後見制度の活用、消費者被害の防止の取組がなされているか	○本人同席の関係者会議を開催し、生活困窮者へ成年後見制度の活用を含め協働支援を行った。 ○経済的な面のアセスメントを実施し、専門機関への相談連携を行っている。 ○虐待対応の終結した後の方針は、本人と関係者への確かな説明を行い、再燃防止のため包括的・継続的支援へ切り替え、モニタリングを行っている。 ○市川市消費生活センターの講義を開催し啓発活動を行った。（家族介護教室）
⑨包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 ・地域ケア会議の運営方針について職員間での共有ができているか ・介護支援専門員に対する効果的な相談対応がなされているか	○介護支援専門員から地域の社会資源の情報提供を求められた際には生活圏域を意識した情報を提供している。また、サービス担当者会議に出席し地域のネットワーク（民生員・自治会活動）など情報を提供している。 ○圏域の地域課題を把握するため、北部圏域高サポにて共有できる地域ケア個別会議を開催したケースの一覧表を作成し、ケースの積み上げの取り組みを始めた。 ○介護支援専門員から受けた相談は問題点や解決の方向性を共通理解するため記録を共有している。また、介護支援専門員への助言・指導後は、計画的にモニタリングを行い必要に応じて関係者会議を開催している。 ○居宅介護支援事業所にて開催する事例検討研究会に出席している。 【今後期待する取組み】 地域ケア会議を開催し、地域課題の抽出及び関係機関との連携構築につなげてください。
⑩介護予防に係るケアマネジメント ・多様な地域の資源がケアプランに位置づけられているか	○フォーマルサービスが位置付けられないケースについてボランティア調整を行った。 ○認知症対応では当センターにて開催する認知症カフェをケアマネジメントし重度化防止につとめた。 ○サービス担当者会議に出席し、ケアプランの作成について助言した上で、ケアプランの提出を求めている。 ○インフォーマルサービスがケアプランに位置付けられるように、介護支援専門員が、緊急通報装置や市の配食利用者に対して必要に応じてサービス担当者会議へ参加していく。
⑪市町村事業との連携 ・在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業との連携が適切になされているか	○認知症カフェは居宅介護支援事業所や通所介護事業所など地域住民が通いやすい場所を選定し、企画・実施に関して事業所スタッフの協力を得ている。今後は協力者（地域ボランティア）を募りネットワークを構築していきたい。 ○社会福祉協議会のコミュニティワーカーと定期的に連携会議を開催し、情報や課題を共有し、具体的取り組みを検討している。 ○在宅医療・介護連携では、医療機関からの要請によりカンファレンスに出席したり、必要に応じて訪問時に介護技術の助言等を行い、個別ケースを通じてMSWや診療所医師との連携を図っている。 ○地域ケアシステム相談会にて『我が事』として共感を高めるため事例紹介を行っている。その効果を分析するためアンケートを実施した。今後は地域課題共有のため市主催地域ケア会議や事例・地域資源の報告を地域団体会議や介護支援専門員研修会へ発信していく。
⑫独居高齢者支援	○あんしん電話、配食サービス利用者については3か月に1回情報の更新を行い、支援につなげられる体制づくりをしている。
III. その他の事項	
⑭設備等	○個人情報に関する書類やノートパソコンは施錠できるロッカーに保管している。

平成30年度 高齢者サポートセンター運営評価(上半期)

西部圏域

高齢者サポートセンター市川第一

高サポ＝高齢者サポートセンター

項目	工夫した取組み等
I. 運営全体に関するもの	今後に期待したい取組み
④組織・運営体制 ・担当する区域における高齢者のニーズの把握を行っているか ・職員間、専門職間の連携が効果的に行われているか	○地域資源をリスト化し、マップの作成を行った。窓口で相談する際に活用でき好評である。 ○継続ケースをリスト化し、切れ目なく対応を行える工夫を行った。 ○毎朝のミーティングで相談内容を報告し、全職員で緊急度の判断・対応の検討を行っている。このことにより、対応者が不在でも対応がスムーズに行えている。 【今後期待する取組み】 ○圏域内の自治会との関係構築を図ってください。 ○地域住民からの相談を分類するなど、ニーズの把握をお願いします。
⑥利用者満足の向上 ・適切な総合相談、苦情への対応ができる体制となっているか ・安心して相談できるようプライバシーの確保が行われているか (公平性・中立性の確保)	○苦情はなかった。 ○プライバシーの確保ができるよう相談者が重なった場合等は、別室にて対応するようにしている。
II. 個別の業務に関するもの	
⑦総合相談支援業務 ・相談内容ごとの対応状況が把握(進捗管理)できているか	○相談や活動で把握した独居及び高齢のみ世帯を、地図にマーキングし、全職員で共有している。マーキングすることで、視覚的に独居・高齢世帯の把握を行っている。 ○圏域内の地域資源に関する情報をリスト化し、マップの作成を行った。 ○認知症高齢者のケース対応で、警察、コンビニ、ファストフード店、携帯電話店、ガス会社、不動産会社とかかわり、地域のネットワークの構築ができた。 【今後期待する取組み】 ○相談者の基本属性や相談内容で分類を行ってください。
⑧権利擁護業務 ・成年後見制度の活用、消費者被害の防止の取組がなされているか	○講座等の地域活動の中で、認知症について話をする際に、併せて成年後見制度の説明を市のパンフレットを用いている。 ○市川市消費生活センターからの情報提供された内容を圏域のサロンや会議で情報提供を行っている。
⑨包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 ・地域ケア会議の運営方針について職員間での共有ができていないか ・介護支援専門員に対する効果的な相談対応がなされているか	○西部圏域3か所の高齢者サポートセンター合同の介護支援専門員対象の勉強会を継続的に実施した。 ○介護支援専門員からのインフォーマルサービスの問い合わせ等、相談内容に応じて対応できるよう自費サービスリストを作成した。 【今後期待する取組み】 ○今後も合同介護支援専門員勉強会を実施し、ニーズ把握に努めてください。 ○地域ケア会議を開催し、困難事例の支援や地域課題の解決を地域や関係機関と共有してください。
⑩介護予防に係るケアマネジメント ・多様な地域の資源がケアプランに位置づけられているか	○地域住民により自主的に取り組まれている介護予防・健康づくり活動に参加し、地域住民の介護予防に対するニーズやその変化について把握に努めた。 ○委託する居宅介護支援事業所の選定の幅を広げるため、新規に委託契約を行った。
⑪市町村事業との連携 ・在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業との連携が適切になされているか	○民生委員協議会や地域ケア推進連絡会議等への参加を通じ、高サポ職員を知ってもらい、相談も増加している。 【今後期待する取組み】 ○地域の防災に係る情報としてハザードマップや避難所などを把握しておき、地域の住民に情報発信を行ってください。
⑫独居高齢者支援	○あんしん電話利用者への状況確認を行い、連絡が取れない場合には訪問を行った。 【今後期待する取組み】 ○介護保険未利用の方への定期訪問等、具体的に高齢者サポートセンターでできる支援体制と見守りの強化について検討してください。
III. その他の事項	
⑭設備等	○帰宅時にはパソコン、個人情報ロッカーに鍵を施錠している。

平成30年度 高齢者サポートセンター運営評価(上半期)

西部圏域

高齢者サポートセンター市川第二

高サポ＝高齢者サポートセンター

項目	工夫した取組み等
I. 運営全体に関するもの	今後に期待したい取組み
④組織・運営体制 ・担当する区域における高齢者のニーズの把握を行っているか ・職員間、専門職間の連携が効果的に行われているか	○民生委員交流会を実施したことにより、民生委員からの相談件数が昨年に比べ増えている。生活保護受給者の相談も増えてきている。 ○圏域内の85歳以上人口からの割合を出し、今後の活動に活かす統計を作成した。 ○毎朝ミーティングで新規のケース相談について情報共有し担当者を選任。困難ケースに関しては三職種会議を実施し、専門的な視点から初回担当を決定。困難を予想されるケースに関しては2人で訪問し対応方法について検討した。 【今後期待する取組み】 ○新しい職員とも現在行っている職員連携を継続できるようにしてください。
⑥利用者満足の向上 ・適切な総合相談、苦情への対応ができる体制となっているか ・安心して相談できるようプライバシーの確保が行われているか (公平性・中立性の確保)	○苦情は1件あったが、市に報告し対応した。
II. 個別の業務に関するもの	
⑦総合相談支援業務 ・相談内容ごとの対応状況が把握(進捗管理)できているか	○初回相談に関しては初回相談票を用い情報収集し、相談内容に分類し、ファイリングしている。 ○総合相談の記録に関してはセンター内で<本人の状況><環境><今後の方向性><対応>と統一し、共有しやすくしている。 ○地域ケア会議で作成した「稲荷木ほっこり情報」や「地域支え合いマップ」を事業所や関係機関に周知した。 【今後期待する取組み】 ○圏域の中で高齢化率の高い地区で民生委員交流会を行いながら、地域との連携を深められるような活動を行ってください。
⑧権利擁護業務 ・成年後見制度の活用、消費者被害の防止の取組がなされているか	○消費者被害のケースにて、市や警察、市川市消費生活センターと連携を取り支援を行った。また近隣高齢者の被害防止のため、圏域会議や民生委員協議会、サロン等の会議や人の集まる場で被害防止のためリーフレットや情報提供を行なうと共に、啓発に努めた。 【今後期待する取組み】 ○消費者被害防止のための講座を開催し、防止の取り組みを実施してください。 ○認知症の相談件数増加に伴い、センター内でも後見制度への相談対応が柔軟にできるよう職員のスキルアップに努めてください。
⑨包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 ・地域ケア会議の運営方針について職員間での共有ができているか ・介護支援専門員に対する効果的な相談対応がなされているか	○前年度から稲荷木地区の買い物支援に関する地域ケア会議を4回開催している。地域住民を中心に「稲荷木ほっこり情報」を作成した事で、地域住民同士及び高サポや関係者機関とのネットワークが活発になった。また困難事例は2件開催し、地域住民・サービス事業所・高サポ・行政の役割と分担が一体化し、重度化や孤独死等の課題への取り組みが出来た。 ○ケアマネ相談の簡単な分類を作成したことにより、ニーズ把握に役立った。 【今後期待する取組み】 ○地域ケア会議を実施した効果を居宅介護支援専門員に広めていく方法を検討してみてください。 ○ケアマネ相談の分類は今後も続け、経年的な件数を把握するよう努めてください。
⑩介護予防に係るケアマネジメント ・多様な地域の資源がケアプランに位置づけられているか	○新規の委託ケースや更新で課題の多いケースは必ず担当者会議へ出席し、利用者の状況とプランの適性を確認した。
⑪市町村事業との連携 ・在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業との連携が適切になされているか	○独居高齢者や認知症高齢者の把握を地図に落とし込み状況把握に努めた。 ○認知症初期支援チームに2件相談。チーム員会議に出席し、チーム員と情報共有し評価をした。認知症ケアパスを利用し、家族へ対応方法や認知症に関する正しい知識の普及を随時行った。 ○近隣のクリニックに出向き支援体制作り検討を行った。 ○ふれあいセンターまつりでは健康相談窓口を開設し高齢者の健康相談に対応したり、子育て世代の20～30代の方々に高齢者サポートセンター独自のパンフレットを用いながら認知症に関する情報提供を行った。
⑫独居高齢者支援	○独居高齢者や認知症高齢者の把握を地図に落とし込み状況把握に努めた。 【今後期待する取組み】 ○圏域内で相談が多く85歳以上の高齢化率が上がっている地区を中心に、地域ケア会議や民生委員との交流会を開催し地域との連携を深めていってください。
III. その他の事項	
⑭設備等	○新しい職員も同様に退出時にはパソコンはロッカーに入れ施錠。個人情報もロッカーを施錠し管理している。

平成30年度 高齢者サポートセンター運営評価(上半期)

西部圏域

高齢者サポートセンター真間

高サポ=高齢者サポートセンター

項目	工夫した取組み等
I. 運営全体に関するもの	今後に期待したい取組み
<p>④組織・運営体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当する区域における高齢者のニーズの把握を行っているか ・職員間、専門職間の連携が効果的に行われているか 	<p>○近隣の通所介護事業所、医療機関、公共機関、インフォーマルを記した紙面をそれぞれ事務所内に掲示、来所者に活用してもらっている。</p> <p>○「ほっとカフェ」の場所提供が出来なくなったため、地域にある認知症カフェを周知していく。</p> <p>【今後期待する取組み】</p> <p>○圏域内に地域住民の集まる場所がないため、地域住民のニーズとして情報収集など協力していってください。</p>
<p>⑥利用者満足の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切な総合相談、苦情への対応ができる体制となっているか ・安心して相談できるようプライバシーの確保が行われているか（公平性・中立性の確保） 	<p>○苦情はなかった。</p> <p>○高サポについて、チラシ投函や訪問などにより地域住民への認知度が高くなっているのを実感している。</p>
II. 個別の業務に関するもの	
<p>⑦総合相談支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談内容ごとの対応状況が把握（進捗管理）できているか 	<p>○継続ケースは3カ月に1回、緊急性の高いケースは(独居、認知症、身寄りがない等)毎月訪問し、朝礼・定例会など常に職員間で情報共有をし進捗管理をしている。</p> <p>○地域住民の活動として、地域ケアシステム拠点、自治会とは常に連携している。地域にある大学生の活動「よろず隊」が確立し、生活支援、見守り体制につなげることが出来た。</p> <p>【今後期待する取組み】</p> <p>○地域の民生児童委員・居宅介護支援事業者・介護サービス事業所・地域ケアシステム「よってこ」、「よろず隊」、「おせっかいおじさん・おばさんの会」等との情報共有を行い、地域のネットワークを広めていくことを期待します。</p>
<p>⑧権利擁護業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度の活用、消費者被害の防止の取組がなされているか 	<p>○「若い支度」（第3弾）として「今から始める整理術」をテーマで家族介護教室を実施した。葬儀・エンディングノート・終活などの講演を地域住民に行った。</p> <p>【今後期待する取組み】</p> <p>○独居や身寄りのない方に、成年後見制度・遺言などをテーマにした講座を開催し、地域でできる見守り活動をコミュニティワーカーと連携しながら広めていくことを期待しています。</p>
<p>⑨包括的・継続的ケアマネジメント支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域ケア会議の運営方針について職員間での共有ができているか ・介護支援専門員に対する効果的な相談対応がなされているか 	<p>○西部圏域内3か所の高齢者サポートセンター合同でケアマネ勉強会を開催。事例を通してアセスメントの仕方を勉強し、(目的と根拠を持った質問の仕方)他事業所との連携と情報共有に繋がった。</p> <p>【今後期待する取組み】</p> <p>○圏域内居宅介護事業所に限らず、前半期に実施したような企画から居宅介護支援専門員のニーズ把握に努めてください。</p>
<p>⑩介護予防に係るケアマネジメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多様な地域の資源がケアプランに位置づけられているか 	<p>○全ての介護予防プランのカルテに、緊急連絡先や主治医、利用サービスをまとめた表を綴り、職員が一目瞭然に分かる工夫をした。</p> <p>○インフォーマルサービスの生活支援サービス「よろず隊」が出来たため、近隣の高齢者サポートセンター、居宅介護支援専門員にPRをした。</p>
<p>⑪市町村事業との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業との連携が適切になされているか 	<p>○認知症高齢者を定期的に見守りしている。</p> <p>【今後期待する取組み】</p> <p>○介護保険サービスを利用していない人にも認知症カフェのチラシの配布や家族介護教室等へ参加を促したりすることで、センターで見守りを継続していってください。</p> <p>○認知症高齢者の実態把握の情報更新を継続して実施してください。</p>
<p>⑫独居高齢者支援</p>	<p>○民生委員・地域住民と連携を取り、アパート等の独居高齢者の見守り体制を構築していく。(孤独死は避ける)</p>
III. その他の事項	
<p>⑭設備等</p>	<p>○書類、パソコンは施錠し管理している。</p>

平成30年度 高齢者サポートセンター運営評価(上半期)

西部圏域

高齢者サポートセンター菅野・須和田

高サボ=高齢者サポートセンター

項目	工夫した取組み等
I. 運営全体に関するもの	今後に期待したい取組み
④組織・運営体制 ・担当する区域における高齢者のニーズの把握を行っているか ・職員間、専門職間の連携が効果的に行われているか	<ul style="list-style-type: none"> ○相談受付時に緊急性を三職種を含め相談している。必要時は、即現場に急行し対応している。 ○継続ケースは、毎朝のミーティング（30分間）で現況と「支援計画」を共有している。 ○基本情報を作成し、ニーズの把握と対応内容を記録、担当者ごとに進捗管理している。終結は三職種で判断している。 ○高サボの案内チラシを配布し周知している。（市役所、相談訪問、民協、家族介護教室等で配布）（計180枚） ○「菅野・須和田新聞」を発行し周知している。（訪問時、家族介護教室その他の行事、認知症カフェ等）（計63枚）
⑥利用者満足の向上 ・適切な総合相談、苦情への対応ができる体制となっているか ・安心して相談できるようプライバシーの確保が行われているか（公平性・中立性の確保）	<ul style="list-style-type: none"> ○苦情はなし ○本人・家族にハートページを提示し、委託先を選定してもらっている。公平性・中立性確保のため委託先リストを作成している
II. 個別の業務に関するもの	
⑦総合相談支援業務 ・相談内容ごとの対応状況が把握（進捗管理）できているか	<ul style="list-style-type: none"> ○生活おたすけガイド、保健・福祉のしおり、認知症ガイドブックなどを利用し情報を可視化して提示している。 ○総合相談件数（延数）が増加し、高齢サボの周知・啓発、民生委員や各関係機関との連携強化によると思われる。 ○民生委員交流会を開催し「民生と高サボで支援している3事例」を用い連携方法を共有した。 ○コンビニからの連絡にて救急搬送実施、入院支援を行った。 ○「地域からくりマップ」のブラッシュアップを目指し、住民等から生活情報や店舗情報を収集継続中。 ○高サボから離れているため、来所相談や連携がしにくい東菅野で、家族介護教室を開催した。 ○自治会と民生委員の連携が取りにくいとの意見があり、3ブロックに分けて話し合いを試みる。 ○三職種の専門的な視点、連携を強化できるよう、話し合う時間をとり、専門性を意識し、連携が取れるよう努力する。 <p>【今後期待する取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○三職種で検討し、それぞれの専門性を活かしながら、支援チームづくりをしてください。 ○地域からの情報収集を継続し、「地域からくりマップ」を作成・活用してください。
⑧権利擁護業務 ・成年後見制度の活用、消費者被害の防止の取組がなされているか	<ul style="list-style-type: none"> ○消費者被害について、民生委員から相談があり、市川市消費生活センターと連携し、対応方法のパンフレットを民生委員地区協議会で配布した。 ○後見相談担当室（社会福祉協議会）に依頼をして、地域の老人会で成年後見、遺言、相続について講座を開催した。 ○後見人からの相談により、関係者会議を高サボ主催で開催した。 ○市長申し立てについての関係者会議に参加した。 ○成年後見制度利用について市長申し立て1件、親族申し立て1件、その他継続支援を行っている。 ○虐待ケースの対応として本人と息子、関係機関が協力して、自宅内の掃除、環境整備、福祉用具の導入を行った。 ○居宅介護支援事業所の介護支援専門員からの「虐待の疑い」に対応し現場確認の上、市役所に虐待として通報した。 ○管轄の地域でも高齢者の詐欺被害が発生している。詐欺被害の防止のため、高齢者向けの講座を実施予定。 ○地域の団地集會場で、市川市消費生活センターから講師に迎えて講座を実施予定。 ○地域住民向けの「高齢者虐待研修」を実施して、高齢者や住民自身が虐待について理解を深める働きかけを行う。
⑨包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 ・地域ケア会議の運営方針について職員間での共有ができているか ・介護支援専門員に対する効果的な相談対応がなされているか	<ul style="list-style-type: none"> ○介護福祉課、介護支援専門員、民生委員からの相談を受け、関係者会議を開催し、関係機関と連携して対応した。 ○「中核地域生活支援センターがじゅまる」、「市川市生活サポートセンターそら」、居宅介護支援事業所、地域密着型通所介護等と連携し転居、独居生活継続の支援を実施した。 ○生活環境、経済、人間関係、サービス調整等他問題ケースについて地域ケア会議開催した。 ○居宅介護支援事業所の介護支援専門員からの相談に個別対応、後方支援を実施している。 ○自立支援、公費適正給付を意識した予防ケアマネジメントについて必要時にアドバイスしている。 ○介護支援専門員がまずは事業所内にて主任介護支援専門員や管理者に相談するよう意識づけを行う。 ○「介護支援専門員からの高サボへの相談シート」を活用中。今後も継続しデータを集積していきたい。 ○担当地区内の居宅介護支援事業所の交流会を新規事業所の紹介もかねて再び開催したい。 ○担当地区内の主任介護支援専門員と事例検討会の方法について検討していく。
⑩介護予防に係るケアマネジメント ・多様な地域の資源がケアプランに位置づけられているか	<ul style="list-style-type: none"> ○委託ケースを各職員で担当を決め、自立支援と適正給付（サービス導入の根拠・頻度）について確認している。 ○インフォーマル資源をケアプランに記載するよう、アドバイスしている。 ○個別ファイルは背表紙に有効期間満了月を記載。更新申請、書類提出時期を意識できるようにしている。 ○高サボ内で「予防ケアマネジメントの実務」について学ぶ機会をつくった。 ○委託プランで書類未提出の所があるため、ファックス、電話等で不足書類の提出を依頼を実施している。 ○住民主体で介護予防体操教室を毎週継続している。参加者の相談にのったり、後方支援をしている。 <p>【今後期待する取組み】</p> <p>引き続き、提出書類の整備等ケアマネジメントの進捗管理をお願いします。</p>
⑪市町村事業との連携 ・在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業との連携が適切になされているか	<ul style="list-style-type: none"> ○認知症・精神疾患などで未受診のケースを認知症疾患センターや訪問診療に繋いでいる。 ○毎月1回、認知症カフェを実施。地域住民のボランティアがある。 ○介護者相互の交流会実施した。新規の参加があった。 ○病院からの退院支援相談があり、病院のソーシャルワーカーや退院支援看護師、本人・家族と対面して介護支援専門員へつなげている。 ○医療機関の受診先、訪問診療可能な機関、連携方法のポイント等のファイルを作成する。 <p>【今後期待する取組み】</p> <p>医療機関についての情報を集めたファイルを作成し、高サボ内で共有して活用してください。</p>
⑫独居高齢者支援	<ul style="list-style-type: none"> ○独居高齢者は相談対応、地域からの情報により把握し、ファイルに目印、地図にマークしている。 ○自治会・民生委員との見守り体制づくり、担当介護支援専門員の把握をしている。 ○独居高齢者で介護保険を利用していない方への見守り体制を作る。
III. その他の事項	
⑭設備等	<ul style="list-style-type: none"> ○個人情報等は鍵付きのロッカーで保管している。 ○パンフレット、資料の分類、ファイリング実施した。 ○相談終結ケースを確認し、再度、相談に上がりそうなケースは別棚に保管している。

平成30年度 高齢者サポートセンター運営評価(上半期)

東部圏域

高齢者サポートセンター八幡

高サポ＝高齢者サポートセンター

項目	工夫した取組み等
I. 運営全体に関するもの	今後に期待したい取組み
④組織・運営体制 ・担当する区域における高齢者のニーズの把握を行っているか ・職員間、専門職間の連携が効果的に行われているか	○スケジュールファイル、業務日報ボード、三職種会議録の台帳を利用し、業務に対応できるようしている。 ○朝と夕方に時間を作り、全員が最新の情報を得て業務にあたるようにしている。打ち合わせ等で職員間のコミュニケーションの機会を増やし、より良いチームとして一つ一つ細かい部分での提案、改善が発言できる体制を整えている。 ○地域の情報は、マップを作成しまとめている。
⑥利用者満足の向上 ・適切な総合相談、苦情への対応ができる体制となっているか ・安心して相談できるようプライバシーの確保が行われているか (公平性・中立性の確保)	○苦情は1件あったが、市へ報告し対応をしている。 ○プライバシーに配慮して、相談の場を作っている。 ○事業所等の紹介は、公平性及び中立性を考えて対応している。
II. 個別の業務に関するもの	
⑦総合相談支援業務 ・相談内容ごとの対応状況が把握(進捗管理)できているか	○相談対応は、朝礼・夕礼にて今後の方針を伝え、必要時会議を実施した。支援内容の確認・共有に努めた。 ○駅近くに開設しているため、急な来所相談や担当地区外への対応をしており、必要により担当高サポへの引継ぎを行った。(上半期総合相談件数のうち、地区外の相談は73件) ○電動車いすで区内のスーパーや銀行等を訪問し、道路や入口等の幅や段差等実際の利用が可能かを確認した。 ○所有している社会資源の資料を、週1回最新の情報に更新している。また、閲覧しやすいよう、入り口付近にファイル設置した。 ○介護保険サービスの利用の相談があった際は、必要に応じて訪問し、在宅での生活を送るための提案を十分に行なえるようにした。パンフレット等を活用し、わかりやすい支援の提案や自己決定が行えるよう配慮している。 【今後に期待する取組み】 ○車いすマップは、歩行支援車を使用している人にも有益な情報なので、地域の住民が活用できるよう情報提供をお願いします。 ○新規来所者に対して、継続的に丁寧な対応をお願いします。
⑧権利擁護業務 ・成年後見制度の活用、消費者被害の防止の取組がなされているか	○本人の意向を大切にしつつ、1年以上信頼関係の構築に努めた結果、保佐人申請に至った。 また、総合相談から引き継いだ後も介護支援専門員支援で関わっていたことで、配偶者の死後、迅速に成年後見制度利用の相談につながった。 ○虐待対応が終結したケースでも再燃の恐れがあった場合、会議で判断し、経過を追っていった。よって迅速な自宅への訪問につながった。また、医療との連携の必要性和サービス利用への助言を行い、状況悪化の防止が出来た。 ○市川市消費生活センターの配信メールに登録し、そこからの情報も事務所内で共有した。 ○居宅支援事業所・病院以外に、生活支援課・警察署等とも連携を図った。 【今後に期待する取組み】 ○職員が虐待ケースを発見するため視点をもった活動ができるといいと考えます。
⑨包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 ・地域ケア会議の運営方針について職員間での共有ができているか ・介護支援専門員に対する効果的な相談対応がなされているか	○支援困難ケースの相談があった場合は、担当介護支援専門員と訪問や担当者会議の開催することの提案や同席、各関係機関との役割分担やこまめな情報共有を行ない、統一した対応を行なった。 ○東部圏域での介護支援専門員研修会(事例検討)を1回実施した。ケアマネジメント業務における情報の提供、グループワークにより介護支援専門員同士でも連携を図れる機会となった。 ○介護支援専門員支援では、担当者会議に参加・助言を行い、支援困難ケースに対して、生活支援課と関係者会議を実施しながら方向性を共有している。 【今後に期待する取組み】 ○介護支援専門員との交流会等を開催することで、連携の強化ができるようお願いします。 ○適切な支援に繋がるよう、地域ケア会議の活用をお願いします。
⑩介護予防に係るケアマネジメント ・多様な地域の資源がケアプランに位置づけられているか	○更新者名簿を毎月作成し、担当介護支援専門員に担当者会議の調整状況を連絡し確認した。 ○担当者会議では、必要時インフォーマルサービスの紹介や活用の提案を積極的に行なった。 ○初回相談から支援の開始までの期間に、委託先の担当介護支援専門員と同行により、現状の確認と支援方針の確認を行った。情報共有により、必要時継続して対応できるよう配慮した。
⑪市町村事業との連携 ・在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業との連携が適切になされているか	○民間による認知症カフェの立ち上げに、助言や支援を行い、開催につなげた。 ○関係機関と双方のインフォーマルの情報を持ち寄り、社会資源の共有や資源開発の提案を行なっていった。 ○八幡地区での住民主体による市川みんな体操の会「つくしの会」への継続運営の支援を行なった。 ○家族介護教室開催で、講師を関係機関に依頼する事により、ネットワーク強化を図ることができた。 ○医療との連携として、市内外の病院や診療所への必要時訪問や、退院時支援、緊急での住診医の調整を行なった。
⑫独居高齢者支援	○独居高齢者の把握時に、本人の状況のアセスメントや意向確認等を行い、必要時支援につなげた。
III. その他の事項	
⑭設備等	○退勤時におけるパソコンの管理方法は、ノートパソコンは鍵のかかるロッカーに入れ、他のものは施錠している。 ○月1回の「いっぶくたより」の作成を継続し、法人のSNSも活用する事で高サポの活動内容を紹介した。

平成30年度 高齢者サポートセンター運営評価(上半期)

東部圏域

高齢者サポートセンター信篤・二俣

高サポ=高齢者サポートセンター

項目	工夫した取組み等
I. 運営全体に関するもの	今後に期待したい取組み
④組織・運営体制 ・担当する区域における高齢者のニーズの把握を行っているか ・職員間、専門職間の連携が効果的に行われているか	○高齢者のニーズを把握するために、地域の行事、会議などに積極的に参加し、情報を得ている。 ○朝礼やミーティングの時間を活用し、職員間の連携を行っている。
⑥利用者満足の上 ・適切な総合相談、苦情への対応ができる体制となっているか ・安心して相談できるようプライバシーの確保が行われているか (公平性・中立性の確保)	○予約してから相談にくる場合が多い。 ○面接室は個室でプライバシーが確保できる。 ○苦情はなかった。
II. 個別の業務に関するもの	
⑦総合相談支援業務 ・相談内容ごとの対応状況が把握(進捗管理)できているか	○相談ケースは、主担当だけでなく、副担当を設け、できるだけ多職種の視点を持った支援を行う事ができるように取り組んでいる。 ○社会資源マップの作成を関係機関や地域の方々と検討中である。 【今後に期待する取組み】 ○社会資源マップの作成は、今後も関係機関や地域の方の意見を聞きながら行ってください。
⑧権利擁護業務 ・成年後見制度の活用、消費者被害の防止の取組がなされているか	○成年後見制度の申し立てを必要とするケースは、関係機関と同行訪問している。 ○成年後見制度の申し立てを行った人が、裁判所の面談日を忘れたので、かかりつけの病院と連携し、支援を行った。 ○消費者被害の防止に関しては、高齢者クラブの集まり等で、周知を行うように努めた。 【今後に期待する取組み】 ○地域の方の集まる場を多く利用し、今後も消費者被害防止や成年後見制度の周知を図ってください。
⑨包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 ・地域ケア会議の運営方針について職員間での共有ができているか ・介護支援専門員に対する効果的な相談対応がなされているか	○多職種協働の事例検討の研修会を企画し、ケースの対応や他の専門職の意見を反映するように取り組んだ。 ○地域ケア会議では、情報共有と方向性を決め、地域や事業所等との連携を図ることができた。 【今後に期待する取組み】 ○研修会は介護支援専門員から要望を聞き、企画することや、ケース相談しやすい体制を整えてください。
⑩介護予防に係るケアマネジメント ・多様な地域の資源がケアプランに位置づけられているか	○予防プランを委託する居宅支援事業所を確認、少しずつ増やしている。 ○必要時、担当者会議に同席し、ケアマネジメントの流れや、困難ケースへの助言、地域ケア会議の投げかけ等を行うようにしている。 【今後に期待する取組み】 ○予防プランについて、委託先も限られる中ですが、公平性を保ち、支援する体制を工夫してください。
⑪市町村事業との連携 ・在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業との連携が適切になされているか	○医療介護をテーマにした学習会を実施した。地域の薬剤師に、「認知症の薬」に関する講義を依頼した。サービス事業所と介護サービスの質を向上させることについて話し合った。 ○地域の病院との連携は、ケースを通じ行っている。 ○認知症初期集中支援チームと連携し支援を考えたり、認知症カフェの開催を地域の民生委員の方や地域住民と行った。 ○生活困窮者に対して関係機関と協力しながら支援を行った。 【今後に期待する取組み】 ○買物、移動などが困難な状況の方への、地域で支える仕組みを検討してください。
⑫独居高齢者支援	○地域の中の独居高齢者は、あんしん電話設置などより情報を得ている。 ○認知症の方の情報は、関係機関から得て対応している。 【今後に期待する取組み】 ○地域活動によりさらに独居高齢者の把握に努め、必要時支援につなげてください。
III. その他の事項	
⑭設備等	○ノートパソコンは、業務終了後は鍵のかかるロッカーにしまい、他のパソコンは施錠している。

平成30年度 高齢者サポートセンター運営評価(上半期)

東部圏域

高齢者サポートセンター市川東部

高サポ=高齢者サポートセンター

項目	工夫した取り組み等
I. 運営全体に関するもの	今後に期待したい取り組み
④組織・運営体制 ・担当する区域における高齢者のニーズの把握を行っているか ・職員間、専門職間の連携が効果的に行われているか	○地域住民の関心の高いテーマの依頼講座を開催できるよう、地域のニーズの把握に努めた。 ○毎朝のミーティングおよび月2回（隔週）の定例会を行い、各職種からの助言及び役割分担の検討の機会を設けている。三職種で週3回以上はケースに関して短時間でも話し合う機会を設けている。
⑥利用者満足の上 ・適切な総合相談、苦情への対応ができる体制となっているか ・安心して相談できるようプライバシーの確保が行われているか（公平性・中立性の確保）	○苦情はなかった。 ○相談者のプライバシーに配慮し相談を行っている。 ○公平性・中立性に配慮し、事業所の紹介及び委託先の選定の際は台帳を作成し、偏りのないよう工夫している。
II. 個別の業務に関するもの	
⑦総合相談支援業務 ・相談内容ごとの対応状況が把握（進捗管理）できているか	○昨年度に作成した地域資源マップを『ケアマネほっとサポートの会』で配布し、地域の介護支援専門員にインフォーマルサービス（サロン活動）等の情報提供を行った。 ○地区民生委員協議会や自治会及び各サロン等の協力を得て、地域の介護支援専門員向けの地域資源マップを作成していく。 【今後期待する取り組み】 総合相談のリストの整理や見直しを行い、効果的な相談体制の構築につなげてください。
⑧権利擁護業務 ・成年後見制度の活用、消費者被害の防止の取組がなされているか	○昨年度後半より、独居の認知症高齢者に関する相談が増加している。成年後見制度に関しては、社会福祉協議会（後見担当室）と連携する機会が増えている。複数課題を抱えているケースも多く、関係機関会議を開催し、適切な申立て方法を検討した。 ○虐待ケースに関しては、三職種を中心に状況把握及び役割分担を協議し、適切なタイミングで関係機関会議を開催できるよう努めた。その他の継続支援ケースについても、リスクアセスメントシートや事実確認項目等を活用し、リスク判断を行っている。 ○市川市消費生活センターから届いた最新情報等は、地域のサロン等で地域住民への啓もう活動に役立っている。
⑨包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 ・地域ケア会議の運営方針について職員間での共有ができているか ・介護支援専門員に対する効果的な相談対応がなされているか	○医療機関や「障害者支援課」「基幹型支援センターえくる」「市川市生活サポートセンターそら」「社会福祉協議会后見相談担当室」等の機関と連携し、必要時に意見交換の場を設け、助言をいただいた。 ○地域ケア個別会議を3回開催した。 ○地域の介護支援専門員の情報共有・意見交換の場として『ケアマネほっとサポートの会』を立ち上げ、6月・9月の2回開催した。また、介護支援専門員に対しアンケートを実施し、ニーズの把握を行った。 【今後期待する取り組み】 ○地域の介護支援専門員に地域ケア会議の理解を深め、協力体制の構築をお願いします。
⑩介護予防に係るケアマネジメント ・多様な地域の資源がケアプランに位置づけられているか	○事業所内で適切な介護予防ケアマネジメントについての勉強会を開催した。 ○介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定について、公平性・中立性確保の為、月毎に依頼先と空き情報の表を作成し、可視化した。 【今後期待する取り組み】 ○地域の介護支援専門員の介護予防ケアマネジメントに関する流れにおいて、理解を深められるよう、また介護予防ケアマネジメント業務に係る一連の管理が効率的に行えるよう工夫をお願いします。
⑪市町村事業との連携 ・在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業との連携が適切になされているか	○認知症ガイドブックを活用しながら、認知症に関する相談対応を行い、わかりやすい情報提供を行うよう努めた。また、認知症初期集中支援チームとの連携を意識しながらケース検討を行い、支援依頼を行った。 ○認知症カフェは、上半期は1回開催した。介護者同士、症状や困ったことなどの情報交換の場となった。認知症予防に関心の高い方々が集まり、認知症についての理解が深まった。 ○退院支援に関しては、初期の段階から居宅介護支援事業所へ情報提供を行い、介護支援専門員の後方支援に努めた。 ○地域の介護予防教室では、昨年度に引き続き体力測定を実施し、自主運動を推奨し、高齢者の自立に向けた活動を行った。
⑫独居高齢者支援	○若宮北方地区民生委員との交流会を開催し、友愛訪問の状況や独居・認知症高齢者等の情報共有を行った。 ○あんしん電話設置者への状況確認を行い、サービス利用に繋がっていない利用者を把握していく予定。
III. その他の事項	
⑭設備等	○個人情報に関する書類やノートパソコンは施錠できるロッカーに保管している。

平成30年度 高齢者サポートセンター運営評価(上半期)

南部圏域

高齢者サポートセンター行徳

高サポ=高齢者サポートセンター

項目	工夫した取組み等
I. 運営全体に関するもの	今後に期待したい取組み
④組織・運営体制 ・担当する区域における高齢者のニーズの把握を行っているか ・職員間、専門職間の連携が効果的に行われているか	<p>○地域の病院やサロンでのイベントに出向き、相談を受け、地域のニーズ把握に役立てた。 ○高齢化率の高いマンションの自治会の集会に参加したことで相談が入るようになった。 ○毎朝、三職種での事例報告を行い、情報の共有を図り、役割の分担を行った。</p> <p>【今後期待する取組み】 ○三職種の連携を密に行い、効果的な相談体制に努めてください。</p>
⑥利用者満足の上 ・適切な総合相談、苦情への対応ができる体制となっているか ・安心して相談できるようプライバシーの確保が行われているか (公平性・中立性の確保)	<p>○苦情は無かった。 ○家族の都合(就労等)で時間外(18時以降)を希望した場合、ニーズに合わせて対応した。</p> <p>【今後期待する取組み】 ○苦情があった場合は、改善対応が必要なので、速やかな対応に努めてください。</p>
II. 個別の業務に関するもの	
⑦総合相談支援業務 ・相談内容ごとの対応状況が把握(進捗管理)できているか	<p>○総合相談の内容を、項目(昨年同様)に分類し、統計をとり分析した。塩焼地区は、「80歳代・認知症の方」の相談が昨年同様多いことがわかった。 ○介護支援専門員、MSWからの相談が多くなっている。 ○3世代家族等で個々に支援が必要なケースは、「基幹型支援センターえくる」「中核地域生活支援センターがじゅまる」等との連携が多く、長期化する傾向がある。</p> <p>【今後期待する取組み】 ○総合相談の分析をもとに、地域課題を抽出し、対策を考え、適切な対応ができているか評価してください。</p>
⑧権利擁護業務 ・成年後見制度の活用、消費者被害の防止の取組がなされているか	<p>○成年後見制度が若い世代にも周知され、後見人の相談や紹介が増加している。 ○消費者被害について、警察の協力を得て具体例をあげ、大規模マンションの住人に講義をお願いした。 ○消費者被害を市川市消費生活センターに報告した。また、被害者リスト(日時、氏名、業者名)を作成し、被害者には、電話や訪問にて支援を継続し再発防止に努めた。</p> <p>【今後期待する取組み】 ○市川市消費生活センター・自治会等との連携を継続し、消費者被害の防止に努めてください。</p>
⑨包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 ・地域ケア会議の運営方針について職員間での共有ができているか ・介護支援専門員に対する効果的な相談対応がなされているか	<p>○困難事例を、居宅介護支援事業所と高サポと事例検討会を行い、地域ケア会議につながるよう支援した。 ○南部圏域の介護支援専門員に、平成30年度の介護保険法の改正について研修を行った。 ○特定事業所加算を算定している事業所は、高サポが主催する事例検討会や他法人と協働で開催する事例検討会などに参加するよう、高サポが働きかける問題意識を持っているので、高サポが主導しなくてはならない問題意識は持っている。 ○介護支援専門員と事業所間の連携の後方支援は困難であったが、高サポ三職種で対応し理解を図った。</p> <p>【今後期待する取組み】 ○圏域内の特定事業所加算を算定している事業所を把握するため、アンケートを取り、支援体制を検討ください。 ○介護支援専門員のスキルアップにつながるような支援に努めてください。</p>
⑩介護予防に係るケアマネジメント ・多様な地域の資源がケアプランに位置づけられているか	<p>○介護支援専門員からの帳票を確認し、リスト化することにより管理している。 ○三職種が受け持っているケアプランは、予防プラン3件、総合事業18件である。</p> <p>【今後期待する取組み】 ○地域支え合いマップの更新を行い、地域の資源が活用出来るように努めてください。</p>
⑪市町村事業との連携 ・在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業との連携が適切になされているか	<p>○認知症初期集中支援チームは、支援期間が決まっており、依頼した件数は少ないが、医療機関につながり、介護支援専門員も入り、連携もスムーズに行われたケースがあった。 ○民生委員協議会で、認知症の対応について講義を行いスキルアップに努めた。</p>
⑫独居高齢者支援	<p>○把握しきれておらず、どのようにしたらよいか課題である。</p> <p>【今後期待する取組み】 ○日々の活動から得られる情報や、マンション自治会等の交流を図る等を通し、独居高齢者の把握をしていけるよう努めて下さい。</p>
III. その他の事項	
⑭設備等	<p>○パソコンは法人管理をしている。ウイルスソフトを入れ、毎月更新している。 ○パソコンは棚に入れファイルも鍵付きの棚に入れている。 ○暗証番号でセキュリティ管理を行っている。</p>

平成30年度 高齢者サポートセンター運営評価(上半期)

南部圏域

高齢者サポートセンター南行徳第一

高サポ=高齢者サポートセンター

項目	工夫した取組み等
I. 運営全体に関するもの	今後に期待したい取組み
④組織・運営体制 ・担当する区域における高齢者のニーズの把握を行っているか ・職員間、専門職間の連携が効果的に行われているか	○地域のサロンにできるだけ参加して、そこからニーズ把握を行っているが、それだけでは把握できない人をどう把握していくかが課題であると考えている。 ○介護支援専門員に相談シートの提出を求めたり、問い合わせがあった人については、予後予測に基づいて、三職種で情報を共有し、支援につなげるようにしている。 【今後期待する取組み】 ○今後も三職種で協力し、ニーズ把握に努めてください。
⑥利用者満足の上 ・適切な総合相談、苦情への対応ができる体制となっているか ・安心して相談できるようプライバシーの確保が行われているか (公平性・中立性の確保)	○利用者の質問に答えるだけでなく、家族背景や経済的背景なども分析し、必要な支援は何かを考えて支援できるようにしている。 ○対応の振り返りをする事で、問題点が見えてきた事例もあった。 【今後期待する取組み】 ○苦情は日頃の活動を考えるきっかけとなります。改善に取り組むことが大切なので、今後も苦情が入ったら随時報告してください。
II. 個別の業務に関するもの	
⑦総合相談支援業務 ・相談内容ごとの対応状況が把握(進捗管理)できているか	○毎朝ミーティングを行い、進捗報告をしている。また、カナミック入力、カルテ記入により管理し、完了報告も行っている。 ○カルテは内容ごとに色分けし、分類している。 【今後期待する取組み】 ○進捗管理については、他の高サポの管理状況も参考にしてみてください。
⑧権利擁護業務 ・成年後見制度の活用、消費者被害の防止の取組がなされているか	○市川市消費生活センターから情報を得て、民生委員児童委員協議会で注意喚起している。 ○福祉サービス利用支援事業の活用から成年後見制度へつないだ事例あり。 ○社会福祉協議会(後見担当室)と連携を図っている。 【今後期待する取組み】 ○引き続き、市川市消費生活センターや社会福祉協議会(後見担当室)と連携を図りながら適切な支援につなげてください。
⑨包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 ・地域ケア会議の運営方針について職員間での共有ができているか ・介護支援専門員に対する効果的な相談対応がなされているか	○一人配置である介護支援事業所への支援として、個別にケアプランの相談に乗っている。将来的には研修を行いたいと考えている。 ○圏域内の介護支援専門員の一覧表を作成した。 【今後期待する取組み】 ○南部圏域には特定事業所加算を算定している事業所や様々な基礎資格を持つ介護支援専門員がいるので、連携を図りながら支援をお願いします。
⑩介護予防に係るケアマネジメント ・多様な地域の資源がケアプランに位置づけられているか	○予防プランをチェックしていると、医療的視点の脱落とインフォーマルサービスが位置付けられていない傾向があったため、その確認を行い、結果をデータ化し、介護支援専門員への支援に役立てることにした。 【今後期待する取組み】 ○南部圏域の主任介護支援専門員と連携を図りながら、支援をお願いします。
⑪市町村事業との連携 ・在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業との連携が適切になされているか	○認知症初期集中支援チームには4~5件の依頼をしており、医療につながっていない事例について連携を図った。 ○認知症カフェは地域の事業所に働きかけ、開催の後方支援を行っている。 ○複合的な課題を持つ事例について、「市川市生活サポートセンターそら」「基幹型支援センターえくる」「生活介護事業所そと」等と連携を図った。 【今後期待する取組み】 ○地域ケア会議の積極的な開催と、他機関との連携の継続をお願いします。
⑫独居高齢者支援	○独居高齢者に特化した取組みはしていないが、新規相談を受けた150件について分析をしようと考えている。 【今後期待する取組み】 ○日々の活動から得られた情報をリストにしたり、重点課題を決めて取組みをしたりするなど、独居高齢者への支援をお願いします。
III. その他の事項	
⑭設備等	○個人情報については持ち出し簿を作成している。 ○パソコンはパスワード設定、セキュリティソフトの使用、施錠をしている。 ○建物に関しては警備会社による防犯対策を行っている。

平成30年度 高齢者サポートセンター運営評価(上半期)

南部圏域

高齢者サポートセンター南行徳第二

高サポ=高齢者サポートセンター

項目	工夫した取組み等
I. 運営全体に関するもの	
今後に期待したい取組み	
④組織・運営体制 ・担当する区域における高齢者のニーズの把握を行っているか ・職員間、専門職間の連携が効果的に行われているか	○訪問、相談や、民生委員・地域ケアシステムと連携することで、高齢者のニーズの把握に繋がっている。 ○職員間の連携・情報共有を行い、経過報告もしっかりと行っている。 【今後期待する取組み】 ○職員間でケース等の情報を共有し、経過のフォロー、支援方針を確認し、進捗管理をお願いします。
⑥利用者満足の向上 ・適切な総合相談、苦情への対応ができる体制となっているか ・安心して相談できるようプライバシーの確保が行われているか (公平性・中立性の確保)	○苦情はなかった。苦情対応のマニュアルを整備している。 ○サービス事業所等に対する苦情はあった。介護支援専門員に相談するよう伝えている。 ○高サポで介護支援専門員を紹介したが、変更を依頼されたことがあった。 ○相談者のプライバシーの確保に努めている。 【今後期待する取組み】 ○職員間で情報共有を行い、適切な支援につながるようお願いします。
II. 個別の業務に関するもの	
⑦総合相談支援業務 ・相談内容ごとの対応状況が把握(進捗管理)できているか	○電話相談を受理した者が、相談を継続していくことが多い。必要時、適切な専門職に振り分けている。 ○ケースの進捗状況は、確認している。対応後、カナミックに必ず入力している。 ○朝のミーティングでケースの進捗を確認している。また、介護支援専門員に引き継いだケースは、記録をしている。 ○相談の内容を分析することを考えている。 【今後期待する取組み】 ○引き続き、朝のミーティング等でケースの進捗状況について確認してください。
⑧権利擁護業務 ・成年後見制度の活用、消費者被害の防止の取組がなされているか	○地域から成年後見制度の講演依頼があり、講師を紹介した。 ○消費者被害(実例1件)を把握し、情報提供して被害防止に努めた。 ○民生委員地区協議会で、消費者被害について情報提供し、周知に努めている。 【今後期待する取組み】 ○成年後見制度の活用が必要な人への支援、消費者被害の防止に関する取り組みを引き続きお願いします。
⑨包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 ・地域ケア会議の運営方針について職員間での共有ができているか ・介護支援専門員に対する効果的な相談対応がなされているか	○介護食をテーマに勉強会を開催し、介護支援専門員や訪問看護事業所、デイサービス事業所が参加。病院で開催したため医療職の参加が多く、顔の見える関係が広がった。 【今後期待する取組み】 ○地域ケア会議が開催されていないので、ケースの選定を行って、開催を検討してください。
⑩介護予防に係るケアマネジメント ・多様な地域の資源がケアプランに位置づけられているか	○在宅支援事業所に予防プランの委託が受けてもらえない。 ○新規相談や介護度が、介護から要支援に変更になるなど予防の相談が毎月多い。 ○介護支援専門員が一人しかいない新しい在宅支援事業所については、カナミックの入力をレクチャーした。
⑪市町村事業との連携 ・在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業との連携が適切になされているか	○認知症カフェは、月に1回開催し、ボランティア、利用者全員が名札をつけて、利用者が参加しやすいように努めた。 ○初期集中支援チームに相談したケースが1件あったが、チームの活動条件を満たさなかったため、支援にはつながらなかった。 ○初期集中支援チームに相談しても戻ってくるケースが多く、再度、本人との関係づくりをするのが難しい場合もある。 ○「市川市生活サポートセンターそら」とも1件連携し、金銭管理につなぐことができた。 【今後期待する取組み】 ○ケース対応では、関係機関と連携を図り、適切な支援をお願いします。
⑫独居高齢者支援	○独居高齢者については、訪問や病院からの情報を得て、把握している。 ○マップを作成し、高齢者の実態と相談内容を把握するように努めた。 【今後期待する取組み】 ○独居高齢者の把握については、民生委員やあんしん電話、配食サービスや地域でのネットワークを活用し、情報を得るよう努めてください。
III. その他の事項	
⑭設備等	・パソコンのセキュリティ対策や個人情報鍵付きロッカーにしまうなど管理はできている。

予防給付ケアマネジメント業務委託の追加事業者について

ケアプラン作成委託契約を締結した事業所一覧(平成30年9月～10月分)

番号	事業所・施設の名 称		指定年月日※	高齢者サポートセンター名
	サービスの種類	〒		
	事業者番号	所在地		
1	SOMPOケア地域サービスセンター市川八幡居宅介護支援所		2018年7月1日	曾谷
	居宅介護支援 1270805276	〒272-0021 市川市八幡3-23-6 中村ビル1階		047-325-8528
2	ケアプランセンター しずか		2017年6月1日	行徳
	居宅介護支援 1273201283	〒279-0001 浦安市当代島3-10-35		047-353-1231
3	ケアプラン銀木屋(鎌ヶ谷)		2011年7月1日	国分
	居宅介護支援 1272900968	〒273-0106 千葉県鎌ヶ谷市南鎌ヶ谷1-5-28		047-441-6636
4	ベストケアサービス行徳		2013年11月1日	南行徳第一
	居宅介護支援 1270803990	〒272-0115 市川市富浜2-4-19-106		047-712-5108
5	あさがお居宅介護相談室		2018年3月1日	南行徳第二
	居宅介護支援 1270805185	〒272-0111 市川市妙典4-10-4-104		047-315-6073
6	あさがお居宅介護相談室		2018年3月1日	市川第二
	居宅介護支援 1270805185	〒272-0111 市川市妙典4-10-4-104		047-315-6073
7	ケアンド松戸居宅介護支援センター		2018年3月1日	大柏
	居宅介護支援 1271208074	〒270-2253 松戸市日暮5-183 染谷ビル502		047-710-6722
8	株式会社 りぼんケア		2011年5月1日	八幡
	居宅介護支援 1270803073	〒272-0025 市川市大和田3-25-8		047-711-1861
9	ひまわり		2017年1月1日	曾谷
	居宅介護支援 1270804956	〒272-0815 市川市北方2-5-9		047-704-9500
10	ケアプラン のんびり		2016年1月1日	行徳
	居宅介護支援 1270804592	〒272-0105 市川市関ヶ島13-3 第二牧野ビル101号		047-702-5610
11	あさがお居宅介護相談室		2018年3月1日	八幡
	居宅介護支援 1270805185	〒272-0111 市川市妙典4-10-4-104		047-315-6073
12	有限会社菅野基礎工業		2007年10月1日	市川東部
	居宅介護支援 1170203713	〒333-0834 埼玉県川口市戸塚東4-31-20		048-298-8082

※指定年月日…介護保険法に基づく介護事業者としての指定を受けた年月日

予防給付ケアマネジメント業務委託の追加事業者について

番号	事業所・施設の名称		指定年月日	高齢者サポートセンター名
	サービスの種類 事業者番号	所在地		
13	ケアプラン・ニック市川		2007年7月1日	市川第二
	居宅介護支援 1270802158	〒272-0015 市川市鬼高2-20-25		
14	愛圧サービス		2018年7月1日	行徳
	居宅介護支援 1270805243	〒272-0114 市川市塩焼2-2-1-617		
15	ティ・オー・オー株式会社「テレサ会」		2000年3月1日	菅野・須和田
	居宅介護支援 1270800368	〒272-0023 市川市南八幡4-14-15 アール・ワイ・エムビル2F		
16	ニチイケアセンター北方		2010年10月1日	真間
	居宅介護支援 1270802943	〒272-0815 市川市北方2-12-5 北部ビル2F		
17	株式会社 りぼんケア		2011年5月1日	信篤・二俣
	居宅介護支援 1270803073	〒272-0025 市川市大和田3-25-8		
18	合同会社 がんちゃんケアステーション		2015年10月1日	国分
	居宅介護支援 1270804519	〒272-0816 市川市1-30-10グランデュール市川7番館202号		
19	トモカンパニー介護のとも		2003年4月1日	菅野・須和田
	居宅介護支援 1270800913	〒272-0023 市川市南八幡3-7-7シティハイツ103		

要介護認定の適正化

1. 要介護認定調査の体制強化

要介護認定調査の平準化を目的とし、認定調査員の体制強化や資質の向上を図るとともに認定調査票の精度を高めるために研修を実施。

- ①認定調査員新規研修を実施 [県主催] 3回 平成29年4月、5月、平成30年3月
- ②認定調査員現任研修を実施 [県主催] 1回 平成30年2月
- ③認定調査員研修会を実施 [市主催] 1回 平成29年11月

2. 認定審査会における適正な審査判定の徹底

認定審査会の円滑な実施や審査（二次判定）の平準化を図るため研修を実施。

- ①認定審査会委員の新任研修を実施 [県主催] 2回 平成29年4月、平成30年3月
- ②認定審査会委員の現任研修を実施 [県主催] 1回 平成30年2月
- ③認定審査会合議体の正副長研修を実施 [市主催] 1回 平成30年3月

居宅サービス計画（ケアプラン）の点検

1. ケアプランの点検

- ・福祉用具貸与の例外給付対象者についての確認 112件
- ・「自立支援」につながる適切なケアプランとなっているかについての確認 50件

住宅改修等の点検

1. 住宅改修等の点検

- ・工事前後の2回、申請受付を行い日付入り写真等により適正工事であるかを全件確認 1,218件
- うち、大規模工事、疑義のある工事については、着工前に実地調査を実施 3件
- ・「福祉用具貸与例外給付届出書」前年度提出分について訪問調査を実施 5件

縦覧点検・医療情報との突合

1. 医療情報との突合

国民健康保険団体連合会の介護給付適正化システムを活用し、入院情報と介護保険の給付情報を突合し、二重請求の有無の点検を行う。

調査件数	返還件数	返戻金合計
122件	23件	558,340円

2. 縦覧点検

国民健康保険団体連合会の介護給付適正化システムを活用し、居宅介護支援事業者より給付管理票の提出あり、サービス事業者からの請求のないものの確認を行う。

調査件数	返還件数	返戻金合計
72件	12件	167,040円

3. 縦覧審査結果通知書

国民健康保険団体連合会が県の補助を受け点検等を行い、その結果を市町村に通知し、市町村から事業所に最終確認の連絡をする。初回加算、短期入所連続入所30日超え、退所時の加算制限等。

審査件数	過誤申立件数	返戻金合計
76件	18件	75,965円

介護給付費通知

1. 介護給付費通知

年4回利用者に発送し、介護サービスの適正な利用の実施に努める。

対象サービス月	発送日	発送件数
平成29年1月～3月	平成29年6月27日	12,742件
平成29年4月～6月	平成29年9月26日	13,074件
平成29年7月～9月	平成29年12月26日	13,201件
平成29年10月～12月	平成30年3月27日	13,417件
合計		52,434件