

平成 29 年度 第 3 回 市川市介護保険地域運営委員会

日時：平成 29 年 12 月 4 日(月)

時間：14 時 00 分～15 時 30 分

場所：市川市役所仮本庁舎 第 4 委員会室

会 議 次 第

1 開会

2 議題

- (1) 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 【資料 1】
- (2) 平成 29 年度上半期高齢者サポートセンター運営評価報告について
【資料 2 - 1】【資料 2 - 2】【資料 2 - 3】
- (3) 第 7 期市川市高齢者福祉計画 介護保険事業計画の方向性について
【資料 3 - 1】【資料 3 - 2】【議題 3 参考資料 1】【議題 3 参考資料 2】
- (4) 地域密着型サービス事業所の指定及び指定更新 【資料 4】

※資料 3 - 1、資料 3 - 2、議題 3 参考資料、資料 4 については、当日配布となります。

3 閉会

議題のうち (4) については、非公開となります。

※次回の開催日 平成 30 年 2 月 2 日 (金) (予定)

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

資料1

番号	事業所・施設の名称		事業指定年月日	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	連絡先	
1	ライフアドバンスセノバいちかわ		2002年6月1日	国分
	居宅介護支援 1270800731	〒272-0805 市川市大野町2-226	047-303-6262	
2	ジャパンケア市川八幡		2008年7月1日	国分
	居宅介護支援 1270802430	〒272-0021 市川市八幡3-23-6	047-325-8528	
3	ダイバーシティ行徳		2017年8月1日	南行徳第一
	居宅介護支援	〒272-0133 市川市行徳駅前1-5-13 一條ビル304号	047-711-1487	
4	三愛指定居宅介護支援事業所		2006年8月1日	行徳
	居宅介護支援	〒272-0802 市川市柏井町3丁目650番地	047-300-6001	
5	ケアプランアンダンテ		2007年5月1日	市川東部
	居宅介護支援	〒272-0811 市川市北方町4-2341-8	047-318-5155	
6	ジャパンケア市川八幡		2008年7月1日	曾谷
	居宅介護支援 1270802430	〒272-0021 市川市八幡3-23-6	047-325-8528	
7	すえひろケアプランセンター熊野前			市川第二
	居宅介護支援	〒116-0012 荒川区東尾久3-30-6 ロイヤル東尾久201号		
8	らいおんハート居宅介護支援センター浦安		2013年11月1日	南行徳第二
	居宅介護支援 1273201010	〒279-0001 浦安市当代島1-2-5 スカイマンション201号室	047-712-5868	
9	市川あさひ荘ケアセンター		1999年9月1日	市川第一
	居宅介護支援 1270800046	〒272-0818 市川市大町537番地	047-337-6565	
10				
11				
12				

運営評価の手順について

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）の計2回

3. 評価の視点

(1) 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）

(2) 事業計画書及び月別実績報告書等

※その他必要に応じてヒアリングを行い、状況を確認する。

4. 評価の流れ

(1) 被評価者は高齢者サポートセンター運営評価チェックリストに基づき、自己評価を行う。

(2) 評価者は評価基準にしたがって行政評価を行う。

(3) 評価者は(2)で実施した評価内容を取りまとめ、評価結果報告書を作成する。

ア 評価者 介護福祉課長及び担当職員

イ 被評価者 高齢者サポートセンター業務責任者（管理者）及び圏域担当職員

ウ 評価項目 高齢者サポートセンター運営評価票

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	

平成29年上半期 高齢者サポートセンター運営評価結果一覧(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	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
② 日常生活圏域内の課題の把握と取組	8	8	6	8	6	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	6
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	15	15	15	16	16	16	15	16	16	16	15	16	16	16
⑤ 個人情報の保護	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
⑥ 利用者満足の向上	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	11	12	12	12	12	11	12	11	12	12
⑧ 権利擁護業務	16	16	16	16	16	14	15	16	16	16	16	15	16	15	16	15
⑨ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	20	15	19	19	19	19	19	19	20	20	20	20	18	19	18	18
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	11	10	10	10	10	11	11	11	11	11	11	10	11	11	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	4	4
⑫ その他(独居高齢者支援)	8	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
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	8
⑯ その他	40	40	40	39	39	40	40	39	40	39	39	39	40	39	39	39
総計	200	192	191	192	191	193	194	195	196	196	194	196	189	194	193	191
達成率(%)	100.0	96.0	95.5	96.0	95.5	96.5	97.0	97.5	98.0	98.0	97.0	98.0	94.5	97.0	96.5	95.5

行政評価平均;192.0、達成率 96.0% 自己評価平均;188.4、達成率 94.2%

西部圏域
高齢者サポートセンター国府台

高サポ=高齢者サポートセンター

項目	工夫した取組み等 課題・今後に期待したい取組み
1. 運営全体に関するもの	
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	・今年度から地域ケアシステム相談員会議への出席、民生委員との交流会を開催し住民からのニーズ把握に努めている。 ・毎朝のミーティングで新規、継続ケースの情報共有、緊急性や支援方針を確認している。 【課題】 ・新しい自治会館の活用方法を地域の方と共に検討し、ニーズ把握の場になるよう働きかけてください。
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 ・公平性、中立性に配慮して、介護サービス事業所等の紹介や指定介護予防支援業務の委託先の選定を行っているか	・相談しやすいよう、分かりやすい言葉で説明するよう心掛けた。 ・場所の周知がされてきて、来所相談が増えた。 ・事業所の紹介では、複数を提示している。
2. 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	・場所が周知され、来所相談が増えた。 ・サロンや高齢者クラブ、地域ケアシステム相談員のミニサロン（研修）等に参加し、顔の見える関係づくりに取り組んでいる。 ・高齢者の多い国府台県営団地内にたよりを全戸配布した。 【課題】 ・独自のマップ作成をより充実させ、地域の実態把握を行い、活動にいかせる工夫をしてください。 ・市境のエリアであるため、エリア内外の医療機関との連携（顔がみえる関係づくり）に積極的に取り組んでください。
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	・成年後見の相談が増えており、ケアマネジャーと連携を取り市長申し立ての相談、成年後見担当室へのつなぎを行なった。 ・虐待の対応を事業所内で共有し、複数職員での訪問、身体状況の確認に努めた。また関係機関とのケース会議を行い支援方針を確認した。 【課題】 ・地域活動で消費者被害の啓発を積極的に行い、予防に取り組んでください。 ・成年後見制度の説明が市民に適切にできるよう職員のスキルアップを望みます。
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	・民生委員の交流会で改めて新総合事業の案内を行ったところ関心が強かったので民生委員協議会でも案内した。 【課題】 ・ケアマネジャーと共に地域ケア会議の有効的な活用が出来るよう働きかけてください。
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	・プランの中で、うつや生活不活発の改善が図られていくことを留意するよう努めた。 ・インフォーマルの視点としてサロン活動や民生委員の訪問をケアプランに入れるよう働きかけた。
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	・地域ケアシステム相談員会議へ出席、顔をみえる関係づくりに努めた。 ・認知症の相談があった際は、地区のマップに記載し、見える化した。 ・認知症カフェにボランティアスタッフが1名や継続して参加できている。民生委員やケアシステム相談員が協力して開催している。 ・認知症初期支援集中チームと連携を取り、介護サービスや受診に拒否がある高齢者の生活支援を行っている。 【課題】 ・あんしん電話設置者や配食サービス利用者の訪問等市からのリストを活用し、独居高齢者の実態把握を実施してください。
⑫独居高齢者支援	
Ⅲ その他の事項	
⑭設備等 ・事務室の書類保管庫、パソコンが鍵がかかるか ・パソコンのウィルス対策がきちんとされているか	・退室時は、書類等をロッカーにしまい施錠している。

平成29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

項目	工夫した取組み等 課題・今後に期待したい取組み
1. 運営全体に関するもの	
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"> ・ケースは3職種で対応を検討し支援をしている。 ・台帳を作成し進捗管理を行っている。 ・地域全体の課題抽出には至っていない。 <p>【課題】 地域課題を抽出するために地域の住民向けに情報の数値化や地域資源マップの作成について検討してみてください。</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 ・公平性、中立性に配慮して、介護サービス事業所等の紹介や指定介護予防支援業務の委託先の選定を行っているか	<ul style="list-style-type: none"> ・清潔で相談しやすい環境整備、工夫を心がけている。 ・ホワイトボードを活用し、各職員のスケジュールを把握し、不在時に対応できるようにしている。 ・電話対応では、名前を名乗り、責任を持った対応を心がけ、相談者が安心できるように努めている。 ・センターの立地により、来所ではなく訪問での相談が多い。 ・事業所に依頼をする場合、一覧を活用し依頼先が偏らないようにしている。直近の受け入れ可否情報やケアマネジャーの特色についても、対象者へのより良い支援につながるよう検討しながら、依頼をしている。
2. 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"> ・複合的課題を持つケースについて、高サボ内の多職種で対応。毎月現状と今後の方向性などを確認、相談している。あんしん電話設置者、その他の継続見守りが必要なケース一覧を作成し、状況把握をしている。 ・3ヶ月ごとに「高サボ国分だより」を発行。 ・地域情報（高齢者クラブ、てるぼサロンのマップ化、配達、デイサービス内容）の情報収集をし、掲示・配布や情報提供に役立てている。 ・地区社協の関連行事や高齢者クラブに参加し、住民との関わりの機会を確保している。 <p>【課題】 ・市民へ配布用できるような地域情報について作成をお願いします。 ・引き続き高サボの広報活動をお願いします。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・権利擁護に関する研修や会議などに、社会福祉士以外の職種も参加している。ケースを通して制度や対応の手順をテーマに勉強会を行っている。 ・後見制度の相談では、行政、社協などと連携している。 ・後見制度申立：本人1件、親族1件 ・消費者被害対策として、防止と被害後の相談支援のための確認、覚書シートを活用できるようにしている。また、地域、消費生活センター、警察から得た消費者被害等の情報を民協、地域ケアシステム、サロンや講座などを通して住民に周知している。 <p>【課題】 成年後見制度について、職員が一定の説明ができるようスキルアップを望みます。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・ケースへの相談支援を通して多機関と連携している。また、他職種との連携会議にも参加し、ネットワーク構築に役立てている。 ・圏域内主任ケアマネ連絡会と研修会を開催した。 ・地域の社会資源の情報収集し、ケアマネジャーへ提供している。 ・ケアマネ応援カフェ（6月、9月）を開催し、ケアマネジャーのニーズに基づき、関係機関との意見交換や知識を得る場を設けているほか、地域の把握に努めている。 ・ケアマネジャーからの相談内容と対応を一覧化し、職員間で共有している ・民生委員とケアマネジャーの交流の機会をもち、ネットワーク構築を図った。 <p>【課題】 ケアマネジャーからのニーズを把握・分類し、相談しやすい体制作りをお願いします。 ・地域ケア会議を積み重ねていくことで他機関とのネットワーク構築につなげていきましょう。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・委託のケアプランの評価時に目標達成状況や適切な目標設定になっているか確認している。 ・インフォーマルサービスの位置づけを指導している。 ・利用が中止、終了した場合、担当ケアマネジャーに状況確認し、高齢者サポートセンターの支援必要の有無を検討している。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・地域密着型運営推進会議に参加していることで、地域事情の把握にもつながっている（上半期 7件）。 ・認知症カフェを開催し、地域のボランティアとの協力し、当事者や家族の参加にもつながっている。 ・民生委員、ケア相談員などから独居高齢者、認知症高齢者等の情報や相談を受けている。 ・民生委員とケアマネジャーが交流し、ネットワーク構築につながる機会を持った。 ・いきいき健康教室やてるぼサロン参加者に、高サボの周知を行っている。 ・認知症サポーター養成講座の開催から相談につながった。 ・診療所と連携はまだできていないが、市内の病院との連携する機会は増えている。 <p>【課題】 今後も様々な機会をとらえ、高サボの周知およびネットワーク構築につなげていってください。</p>
⑫独居高齢者支援	
Ⅲ その他の事項	
⑭設備等 ・事務室の書類保管庫、パソコンが鍵がかかるか ・パソコンのウィルス対策がきちんとなされているか	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者クラブへの出前講座を継続して行い、周知活動を行っている。 ・主催講座・交流会など、参加者の人数が少ないことが課題であるため、地域内のデイサービスに周知の協力を得ている ・夜間・休日の連絡体制については、高サボ国分の電話番号を法人へ転送させ対応している。緊急の場合は、各担当者へ連絡をとり対応している。

平成29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

項目	工夫した取組み等 課題・今後に期待したい取組み
1. 運営全体に関するもの	
<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>①地域独居・高齢者世帯、認知症高齢者を地図にマークしている。 【課題】 地図を事務所に張り、来所者にも見えるようにし、住民とも情報共有できる工夫をお願いします。 ②インフォーマルマップはケアマネジャーと協働して作成中。</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 <p>公平性・中立性の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 公平性、中立性に配慮して、介護サービス事業所等の紹介や指定介護予防支援業務の委託先の選定を行っているか 	<p>相談スペースについては、配置を変更し、来所者が相談しやすいよう工夫した。</p>
2. 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 	<ul style="list-style-type: none"> 相談、対応ケースについては毎日ミーティングで情報を共有している。 継続支援が必要なケースは個別ファイルを作成、権利擁護・認知症・ケアマネジャー支援・その他で分類している。 継続支援リストを作成し、主担当・副担当・訪問頻度・状況確認日・確認方法（電話・訪問）を記載し、全員で把握できるようにしている。 独居・高齢者世帯、認知症高齢者を色別のシールで地図にマークしている。 新規相談（または初期対応）で継続支援が必要かどうか、毎日のミーティングや定例会（週1回）で支援方針を協議している。 <p>【課題】 今後、高齢者サポートセンターにつながりにくい、来所しづらい地域の市営団地などに焦点をあて、アプローチしていくことをお願いします。</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 	<ul style="list-style-type: none"> 成年後見制度には、リーフレットを使用し、概要説明をした。 社協の後見相談担当室と連携し、制度利用に向けた取り組みができた。 高齢者虐待の台帳を作成し、3職種で対応～終結まで協議している。終結後はケアマネジャーが担当しているケースは主任介護支援専門員を副担当にするなど工夫した。 居宅支援事業所からも相談が入るように普段から良好な関係を保っている。 消費者被害防止の取り組みとして、自治会やてらサロン等の集まりにてチラシを活用し、啓蒙活動に努めた。 地域住民や警察、消費生活センターとの関係機関と情報交換し、関係づくりを行なった。 上半期では成年後見制度につながったケースはなかった。
<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ますか 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"> 圏域でのケアマネジャー研修会は、社会資源に焦点をあて、プランに資源を活かすケアマネジメントという内容で研修を実施した。 上半期は、市川市保健福祉事業について学ぶ機会を作った。 毎月、「ケアマネジャーよろず相談会」を設定、地域の居宅支援事業所に周知した。 ケアマネジャーから依頼があり、担当者会議にも出席し情報を共有した。ネットワークの拡大を図り、互いの役割の確認と連携強化に努めた。 民生委員交流会を9月に実施。民生委員、ケアマネジャーの他に地域ケアシステム相談員、サービス事業所にも声をかけた。 <p>【課題】 引き続きケアマネジャーのニーズに添った研修会を企画し、ケアマネジャーの資質向上および他機関とのネットワーク構築に向け支援をお願いいたします。</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 	<ul style="list-style-type: none"> 介護予防に係るケアマネジメントは、自立支援の観点からケアプランを作成し、フォーマルだけでなく、インフォーマルサービスをプランの中に位置づけた。 地域のケアマネジャーを対象に社会資源をテーマにした研修会を企画、実施し社会資源の活用についての意識付けを促した。 <p>【課題】 インフォーマルの情報については、高齢者サポートセンターの情報収集したもの以外、地域の関係機関とケアマネとの交流会を活用し、情報を共有をお願いします。インフォーマルマップの作成もお願いします。</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 	<ul style="list-style-type: none"> 民生委員、地域ケアシステム相談員とケアマネジャーや介護サービス事業所との交流会を開催し、地域包括支援ネットワーク構築を図った。 地域の小学校より認知症サポーター養成講座の依頼があり開催した。他の小中学校にも高齢者サポートセンターの周知を図るため、地域のイベント、社協との連携を図っている。 高齢者サポートセンターから離れた地域での認知症カフェ・介護予防教室を開催し、高齢者サポートセンターの周知や認知症、独居高齢者が把握できるよう工夫している。 関係機関（病院・社協・がじゅまる・地域の郵便局や交番等）からの協力要請については即時対応、協力で連携している。 家族介護教室では在宅医療・介護連携推進事業にリンクした「在宅医療について」をテーマに開催し周知を図った。 認知症の相談や普及啓発活動として、「認知症ガイドブック」の普及、初期集中支援チームや医師との連携、認知症カフェ開催による家族支援を実施した。 地域ケア会議は上半期では評価会議を実施した。 <p>【課題】 今後も様々な機会をとらえ、高齢者サポートセンターの周知およびネットワーク構築につなげていってください。</p>
その他の事項	
⑫独居高齢者支援	
Ⅲ その他の事項	
<p>⑭設備等</p> <ul style="list-style-type: none"> 事務室の書類保管庫、パソコンが鍵がかかるか パソコンのウィルス対策がきちんとなされているか 	<ul style="list-style-type: none"> 広報誌の発行 「さくら並木だより」を発行（年4回）。自治会、サロン、老人会、窓口に配布（各60～80部）、様々な方に高齢者サポートセンター活動を周知している。 医療機関との連携 病院からの相談も多く、退院支援の際には積極的に状況確認し、関係者間で情報を共有、在宅復帰に向け、連携・協力している。また、介護につながっていない医療依存度の高い高齢者等についても情報共有、提供している。 土日祝日、営業時間外の対応 時間外の対応については、携帯電話に転送され、対応できる。携帯電話は管理者が持ち、スムーズに対応できるよう職員間で情報共有を行なっている。

平成29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

項目	工夫した取組み等
1. 運営全体に関するもの	課題・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 	<ul style="list-style-type: none"> 圏域が広く地域ごとに課題が異なっている。地域全体としての課題の抽出までに至っていない。 地域資源マップ作成をすすめており情報収集をしている。 地域のサロンや自治会からケースの相談が入るようになった。 圏域、市内の人口や高齢化率、世帯数など事務所内で掲示している。
<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 <p>公平性・中立性の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 公平性、中立性に配慮して、介護サービス事業所等の紹介や指定介護予防支援業務の委託先の選定を行っているか 	<p>出張所の窓口での相談がほとんどである。朝夕の申し送りをを行い、情報共有を行っている。</p> <p>地区外からの問い合わせについても丁寧に対応し、他の高齢者サポートセンターへつなぎ連携を図っている。</p>
2. 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 	<ul style="list-style-type: none"> 朝夕の申し送りでケースについて報告し情報共有を図っている。 毎月継続支援ケースの進捗状況を職員間で定期的に情報共有を図っている。 個別ファイルを作成し、台帳で進捗管理を行っている。 総合相談であがったケース文書の熟読と全員で緊急時対応、支援方法を検討しながら対応を行っている。 民生委員との勉強会を依頼され行った。また、民生委員からの相談に随時応じ、経過報告や情報の共有等連携に努めている。 窓口が2ヶ所ある為、出張所の相談受け付けや申請書をコピーし必要時閲覧できるようにしている。 高齢者以外の相談についても、市の制度の説明や関係機関へ繋ぎ必要な情報提供に努め連携しながら対応している。 地域外からの問い合わせは、記録し、他の高齢者サポートセンターへ繋ぎ連携を図っている。 独居の方へのあんしん電話の設置や、独居登録を勧め、支援できる体制を進めている。 <p>【課題】 地域資源マップの作成および関係機関との連携強化をしてください。</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 	<ul style="list-style-type: none"> 将来、成年後見制度が必要と思われるケースについては、早い段階から説明をし、必要時に、すぐ対応ができるように努めている。 成年後見制度・権利擁護に関する研修に参加するほか、地域ケアマネジャーに向けに研修会を開催し啓蒙活動に努めた。 消費者被害防止に関しては、サロンや自治会高齢者部会等でリーフレット活用や、寸劇等で消費生活センターと共に講座を開き、啓蒙、啓発活動を行った。 <p>【課題】 消費者被害防止の取り組みに関して、情報収集および消費者生活センターとの連携を継続してください。</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"> ケアマネジャーが相談しやすい体制づくりとして、研修会を実施し顔の見える関係づくりを行った。 ケアマネジャーからの質問事項に対してQ&Aノートを作成し、職員間で回答が統一できるようにした。 地域との連携として、民生委員との勉強会を行った。今後は民生委員とケアマネジャーとの交流会を開催し顔の見える関係づくりをする予定。 困難ケースは、早期に認知症初期支援チームと連携し、多角的にアセスメントを実施した。 <p>【課題】 地域ケア会議を開催し、地域住民や民生委員、ケアマネジャーとの連携を強化してください。また、地域ケア会議や日々の相談の積み重ねにより地域の課題を集約し、対応をお願いいたします。</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 	<ul style="list-style-type: none"> 介護予防に係るケアマネジメントは、自立支援の観点からケアプランを作成し、インフォーマルサービスをプランの中に位置づけた。 地域のケアマネジャーに対し社会資源をテーマにした研修会を企画、実施し社会資源の活用についての意識づけを促した。 <p>【課題】 インフォーマルの情報については、高齢者サポートセンターの情報収集の他、地域の関係機関とケアマネジャーとの交流会を活用し情報共有をお願いします。 インフォーマルマップの作成もお願いします。</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 	<ul style="list-style-type: none"> 地域ケア会議を開催後民生委員や関係機関から問い合わせやケースの相談が入るなど、ネットワークが広がっている。 認知症カフェは、地区を限定せず、様々な会場で開催した。 社会資源マップの作成の中で高齢者サポートセンターの周知を実施している。収集時にあわせて地域の課題について分析していく。 地域にある病院のMSWからの相談で退院支援等で連携を取ることが増えた。 医療連携関係者会議にも参加し、協力体制に努めている。 認知症カフェの参加者が増加し、成果も出てきた。
⑫独居高齢者支援	
Ⅲ その他の事項	
<p>⑭設備等</p> <ul style="list-style-type: none"> 事務室の書類保管庫、パソコンが鍵がかかるか パソコンのウィルス対策がきちんとなされているか 	<ul style="list-style-type: none"> 他の高齢者サポートセンターで行っている教室等を見学し、自主開催教室で取り入れることが出来るようにしている。 高齢者サポートセンターが主催する講座に継続しての参加者が今年度増加し、そこから利用の輪が広がってきている。 毎週水曜日はノー残業デイを作り、職員の体調管理、効率アップに努めた。 出張所窓口対応があり、申請、相談件数も多いが、丁寧に対応し、相談内容が困難な場合はタレで報告をして職員間で情報共有している。 困難ケースは必ず市に報告し、対応している。 自治会等からの相談は市に繋ぎ連携を図っている。 土日祝日・夜間時間外は、法人で受け、状況に応じ職員から折り返す対応をしている。

平成29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

項目	工夫した取組み等
1. 運営全体に関するもの	課題・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケア会議において地域課題を抽出し問題解決につなげることができた。また、この事例を通し考察を行った事は評価できる。 【課題】 ・日常生活圏域内の課題については、ケースの支援の積み重ねや地域ケア会議を通じて行ってください。
<p>⑥利用者満足の上</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 <p>公平性・中立性の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公平性、中立性に配慮して、介護サービス事業所等の紹介や指定介護予防支援業務の委託先の選定を行っているか 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談は相談室を利用し、プライバシーの配慮がされている。 ・苦情は無かった。
2. 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者サポートセンターの相談窓口や業務内容・地域活動を掲載したリーフレットを関係者や医療機関等に配布している。社会資源の情報収集を継続している。 ・継続ケースについては、計画的にモニタリングが実施できるよう台帳を作成し進捗管理を行っている。 ・関係機関との連携として、問題や方向性が共通理解できるよう関係者会議を積極的に開催している。 【課題】 ・職員間で協力し、各自のスキルアップを目指しながら活動に生かしてください。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度を普及するため、家族介護教室を開催した。 ・軽度認知症高齢者の金銭の自己管理支援を行っている。また、社会福祉協議会（てるぼサポート）との関係者会議も実施している。 ・措置による分離をする際、行政と協議し、早期に判断できるよう対応を行った。また、一時保護できる施設の把握にも努めている。 【課題】 ・消費者被害防止のとして、情報収集および消費者生活センターとの連携を実施してください。 ・家族の介護不足や介護放棄に対して、協力体制を構築するためケアマネジャーとサービス事業者へ家族介護教室の周知・啓発をお願いします。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護支援専門員のニーズに対応できるよう、地域資源の情報収集を行い整備している。 ・運営推進会議に参加し、サービス事業者・ケアマネジャーの実態や課題を把握し解決に向け、家族介護教室を通じてスキルアップできるよう計画し実行した。 ・地域ケア会議を通じ、地域の課題と問題点を抽出することができ、また、体制の変更を行うことができた（個別のゴミ収集）。 地域ケア会議の事例を通して、『互助の高齢化と個別支援への影響に関する考察』をレポートにまとめた（別紙参照） 【課題】 今後もケアマネジャーのスキルアップに向け支援をお願いします。 地域ケア会議を通じ、ネットワークの構築につなげてください。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> ・契約に係る書類や自社および外部委託プランの書類完備ができるようチェックシートを用いて確認をしている。不備がある場合は、期限を決めて整備促進を行っている。 ・暫定サービス導入時担当者会議に出席し、ケアマネジャーと協議したうえでプランを開始する。 また、進捗管理を行うため台帳管理を行っている。 ・適切な資源提供ができるよう、提供可否の確認した上で自立にむけての支援を行った。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症支援として、認知カフェを開催し普及・啓発を実施した。 ・軽度認知症高齢者が「てるぼサポート」を利用する際、簡易的に『長谷川式スケール』を参考にし支援のポイントを明確にしている。 ・年4回、北部認知症施策推進連絡会を開催し、ケース検討や情報交換等を行っている。 【課題】 ・認知症高齢者の把握、認知症高齢者の相談内容を分類し、アプローチする計画を考えて下さい。 また、認知症や介護が必要となる85歳以上の高齢者数等も参考にして下さい。 ・介護予防教室で行っている、ボランティアや地域住民の自主活動を主軸とした教室に移行できるようお願いします。
⑫独居高齢者支援	
Ⅲ その他の事項	
<p>⑭設備等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務室の書類保管庫、パソコンが鍵がかかるか ・パソコンのウィルス対策がきちんとなされているか 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域のケアマネジャーに対して研修会を実施し、家族介護教室がケアプランに含まれることを知識の向上とし、情報提供を行った。 ・ケアマネジャーと主任ケアマネジャーがスーパービジョンの経験を蓄積するため、ケースを通じてスーパーバイズの機会を設けた。 ・医療機関とのカンファレンスに参加したり、ケアプランの点検やサービス担当者会議など同行訪問を行い、実態把握に努めている。 ・医療連携室や医療福祉相談室とも関係を密にし、継続的な支援が実施できるよう協力体制を構築することができた。 ・見守り支援（配食サービス・緊急通報装置設置者）については、3か月・6か月ごとの訪問計画を立て、加えて担当ケアマネジャーより支援計画書を入手したうえで実態把握に努めている。 ・継続的な総合相談支援については台帳管理し、月2回のカンファレンスで具体的な支援方針の検討や職員間で指導・助言を実施している。 ・介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの効果的な支援が実行できるよう、自己点検1回/年を実施している。また、担当受け持ち件数についても管理者と職員間にて協議し決定している。 ・定期開催している虚弱高齢者に対する介護予防教室では年4回体力測定や健康講座を行い予防意識の啓発を行っている。

平成29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

項目	工夫した取組み等
1. 運営全体に関するもの	課題・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 	<ul style="list-style-type: none"> 職員の異動、センターの移転があったが、相談者の支援が途絶えないように配慮し、総合相談支援の受付を行った。 毎朝継続支援ケースや相談などを職員間で情報共有した。 担当の地域以外や地方に住む親の介護相談が多く、相談者の理解を得て担当の高齢者サポートセンターに情報提供したり他市町村からの情報収集を行った。 <p>【課題】 職員の異動が多くありましたので、再度運営指針やマニュアルを職員間で確認し、業務の理解を深めていってください。</p>
<p>⑥利用者満足の上</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 <p>公平性・中立性の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 公平性、中立性に配慮して、介護サービス事業所等の紹介や指定介護予防支援業務の委託先の選定を行っているか 	<ul style="list-style-type: none"> センター移転後は専門的な相談や事例検討などは3階面談室を活用し、相談者のプライバシーへの配慮を行った。
2. 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 	<ul style="list-style-type: none"> 地域資源の確認を行う上のマップ作成はほぼ完成している。 自治会との連携ができていてる地区から「ゴミ出し」という課題があがってきている。 <p>【課題】 継続ケース数が少ないなりに、進捗管理ができるシステム作りの検討をお願いします。</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員間の情報共有を行う際、今後の支援方針まで話し合う習慣をつけてください。（カナミックの入力も同様）
<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 	<ul style="list-style-type: none"> 成年後見制度の活用が必要なケースについて社会福祉協議会と連携し、支援を実施した。 市が実施している法律相談を活用し、困難ケースのアセスメントに必要な情報収集方法や解決方法を学んだ。 <p>【課題】 消費者被害について地域への啓発活動や消費者センターとの連携を実施してください。</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 	<ul style="list-style-type: none"> 継続的な支援が必要なケースには複数専門職で定期訪問、ケアマネジャーとの情報共有を実施した。 <p>【課題】 ケアマネジャーが抱えているニーズを把握するために、ケアマネジャーが相談しやすい体制作りの検討をお願いします。またケアマネジャーに支援が必要な地域資源の把握や民生委員、医療機関、各種サービスのリストなど具体的支援も実施してみてください。 <ul style="list-style-type: none"> 地域ケア会議の積極的な利用を働きかけて下さい。 </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 	<ul style="list-style-type: none"> 健康管理や自立支援、暮らしの変化を具体的に引出し、利用者の意向に沿った介護予防ケアマネジメント計画を作成した。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> 地域運営推進会議、グループホームの運営推進会議に参加し、地域課題の把握に努めた。 商業街や図書館との連携は継続的に実施し関係強化に努めた。 センター広報紙を作成し季節のコラムや教室の案内をした。 <p>【課題】 認知症初期集中支援チームの連携、活用も取り入れながら、認知症支援を実施して下さい。 <ul style="list-style-type: none"> 駅前エリアで、地域資源も多いと思いますが、金融機関など認知症高齢者に苦慮しているような機関との連携も検討してみてください。 </p>
⑫独居高齢者支援	
III その他の事項	
<p>⑭設備等</p> <ul style="list-style-type: none"> 事務室の書類保管庫、パソコンが鍵がかかるか パソコンのウィルス対策がきちんとなされているか 	<ul style="list-style-type: none"> 退室時は、書類等をロッカーにしまい施錠している。

平成29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

項目	工夫した取組み等
1. 運営全体に関するもの	課題・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民及び市町村を始め医療関係者・他職種と関わり、ニーズの把握に努めている。 ・県外からの問い合わせ等も増え内容も多様化しているため市町村と連携をしながら多様な課題を多職種連携で取り組むようにしている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域支え合い支援マップを年度末までに活用してもらうように作成して下さい。 ・日頃の活動から、独居や認知症の方の把握に努めて下さい。
<p>⑥利用者満足の上</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 <p>公平性・中立性の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公平性、中立性に配慮して、介護サービス事業所等の紹介や指定介護予防支援業務の委託先の選定を行っているか 	<ul style="list-style-type: none"> ・面接室を利用する等、相談時は配慮している。 ・中立的に事業所は紹介している。 ・親の介護を必要とする若い世代にも介護に関する相談窓口が地域にある事を知ってもらうよう周知活動をしている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・隣接施設への声の漏れに注意してください。内容により面接室を積極的に使ってください。
2. 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・独自の相談シートを活用し、定例会で情報共有、緊急性の判断などの検討を行なっている。必要時、3職種で方向性の検討している。 ・継続支援のケースは、それぞれ選定基準を決め「継続支援」「独居」「精神」「医療」の項目で管理し、訪問や電話で状況確認を行ない、申請支援や情報提供や関係機関へつないでいる。 ・講座開催時、独自のリーフレットを配布し、周知に努めている。 ・土日の相談も多く対応している。緊急時も早急に対応している。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・継続支援のケースの進捗管理を適切に実施して下さい。 ・日頃の活動から独居や認知症の方の把握に努めて下さい。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> ・虐待の疑いがある場合、職員全員で検討し、居宅支援事業所や障害の支援相談員、医療機関とも連携しながら対応している。 ・後見人や担当ケアマネジャーの後方支援として、定期的に訪問し支援を行っている。 ・ケアマネジャーから消費者被害の対象になりそうな人の相談を受け、訪問し対応の説明を行っている。 ・教室等で消費生活センターのチラシを配布し、注意喚起の呼びかけを行なっている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度等の紹介や消費者被害防止に向け、さらに連携を図って下さい。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の様子は、多様な課題と時間軸で変化しているため、職員間で検討しながら二人体制で対応し各々の役割を分担している。 ・「ケアマネワンポイントアドバイス会」を開催し、ニーズ把握・ネットワーク・地域情報の共有を目的に有意義な内容としている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マンションのフリースペースの活用により拠点を増やして行って下さい。 ・地域ケア会議を開催し、地域のつながりや地域課題の発見等の活用を行ってください。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> ・プラン作成は、セルフケア・インフォーマルサービスを意識し、助言・紹介している。 ・住所地特例施設入居者への支援が増加しており、職員間で共有し確認しながら支援を行なっている。 ・障害のサービスから介護保険制度に移行するケースに対し、介護と障害のサービスの兼用や介護保険制度の相談等の依頼に対応している。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> ・28年度に開催した地域ケア会議の6か月評価で関係機関者や地域の方々の支援体制が強化され地域での効果がみられた。 ・認知症集中支援チームと相談者の支援を行なっている。 ・認知症の方に対し、家族や本人との信頼関係を築き、介護保険利用につないでいる。 ・医療機関とは連携を図っている。
⑫独居高齢者支援	
Ⅲ その他の事項	
<p>⑭設備等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務室の書類保管庫、パソコンが鍵がかかるか ・パソコンのウィルス対策がきちんとなされているか 	<ul style="list-style-type: none"> ・退室時は、書類等をロッカーにしまい施錠している。

平成29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

項目	工夫した取組み等
1. 運営全体に関するもの	課題・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 	<ul style="list-style-type: none"> ケアシステムや自治会に高サポのチラシを配布したことで、相談件数が増加した。 職員異動があったが、新規相談者・継続相談者の状況確認が途切れない様、情報共有等の申送りを徹底した。また、担当者不在の際にも対応が取れる様、業務日誌・定期訪問ファイル等の様式を変更した。 高サポ事業所内の雰囲気作りとして、カフェ等で作成・使用した掲示物、担当圏域の人口統計表を、事業所内に掲示。事務所外にも、外を通った住民の関心を高め、入りやすい雰囲気作りを行った。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 取り組み自体は評価できます。職員間で協力し今後度も各自のスキルアップを目指しながら活動してください。
<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 <p>公平性・中立性の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 公平性、中立性に配慮して、介護サービス事業所等の紹介や指定介護予防支援業務の委託先の選定を行っているか 	<ul style="list-style-type: none"> 相談ブースは仕切りでプライバシーの確保をしている。 事業所を紹介する際は、これまで同様ホームページを活用し、相談者に決定してもらう。一覧表を作成し、紹介先、理由も記載している。
2. 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 	<ul style="list-style-type: none"> 紙ベースでの相談受付ファイルを作成し、継続的ケースの定期訪問者リストを作成し進捗管理を行った。定期訪問者で緊急性の高いものは毎月訪問とし、基本は3か月に1回の訪問又、定例会で進捗を振り返り評価している。 マップ作りは概ね完成しており、インフォーマル、避難所、医院等を落とし込みを行い可視化した。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域住民や関係機関とのネットワークを作り、情報交換し見守り体制について具体的な取り組みを目指してください。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者虐待ではないが、困難ケースについて、虐待対応に準じた対応を実施し、継続的に情報収集・見守りを行っている。 消費者被害の注意喚起を定期的に行っている。認知症カフェでも消費生活センターと連携し消費者被害の注意喚起に取り組んだ。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> 継続的な支援が必要なケースには複数専門職で定期訪問、ケアマネジャーとの情報共有を実施した。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ケアマネジャーが抱えているニーズを把握するためにも、ケアマネジャーが相談しやすい体制作りの検討をお願いします。またケアマネジャーに支援が必要な際に提供できるよう地域資源の把握（民生委員、医療機関、各種サービス）のリストなど具体的支援も実施してみてください。 地域ケア会議の積極的な利用を働きかけて下さい。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> 総合事業移行に伴い、初回相談や契約時、利用者・家族はもちろんのこと、ケアマネジャーに対しても理解してもらうことを意識し、総合事業のパンフレットを用いて丁寧に説明する等の工夫を行った。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> 毎月2か所で認知症カフェを開催・参加している。1ヶ所は住民主体のカフェへと移行でき、カフェのオーナーと毎回打合せを行い、参加している。 地域ケア会議を実施したことにより疎遠だった親族とも連絡を取ることができ、最期は地域住民・家族・大家等と連携が取れ、在宅で見守られて亡くなる取り組みができた。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 認知症の方がカフェの中で役割を持てるような活動内容になるよう、カフェ活動の目標を地域住民と話し合いながら行っていってください。 地域ケア会議を開催できるようケアマネジャーに積極的に働きかけてください。
⑫独居高齢者支援	
Ⅲ その他の事項	
<p>⑭設備等</p> <ul style="list-style-type: none"> 事務室の書類保管庫、パソコンが鍵がかかるか パソコンのウィルス対策がきちんとなされているか 	<ul style="list-style-type: none"> 退室時は、書類等をロッカーにしまい施錠している。

平成29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

項目	工夫した取組み等
1. 運営全体に関するもの	課題・今後期待したい取組み
<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 	<ul style="list-style-type: none"> 事業所独自の方法で、的確な情報提供できるよう見やすいファイリング実施する等工夫をしている。 毎朝ミーティングを実施し、相談ケースの情報共有や支援の方向性、役割分担を決めている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談による予防的な支援実施をして下さい。 <p>地域住民からのニーズの掘り起こし、見守り体制の構築等現在ある活動をベースにして早期介入のシステム作りを目指してください。</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 <p>公平性・中立性の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 公平性、中立性に配慮して、介護サービス事業所等の紹介や指定介護予防支援業務の委託先の選定を行っているか 	<ul style="list-style-type: none"> 来所する相談者の立場にたった環境の整備、相談場所の工夫を心がけている。
2. 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 	<ul style="list-style-type: none"> 事業所独自の方法で、的確な情報提供できるよう見やすいファイリング実施する等工夫をしている。 毎朝ミーティングを実施し、相談ケースの情報共有、支援の方向性、役割分担を決めている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談による予防的支援実施 <p>地域住民からのニーズの掘り起こし、見守り体制の構築等現在ある活動をベースにして早期介入のシステム作りを目指してください。</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 	<ul style="list-style-type: none"> 職員の異動に伴い、スムーズなケース引継ぎができるよう心がけた。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> センターの特性として富裕層への対応が多いため、財産が絡んだ相談にも対応できるよう、適正な窓口につなげられるよう、連携先の一覧作成に取り組んでください。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> 成年後見・家族支援・障害者総合支援法に絡む困難事例について協力支援を実施した。 担当地域でのケアマネ研修・交流会開催した。 地域ケア会議を開催し、その後も継続支援を実施している。 <p>【今後期待したい取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ケアマネジャーからも地域マップ作りへの情報提供を依頼し、協働を呼び掛けていく。 医療機関の地域資源をより具体的に聞き取り、地域のケアマネジャーと情報共有していく。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域ケア会議を開催し、積極的な支援をお願いします。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> 事業対象者について委託先にも目的を確認し、現況把握を実施した。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 人の入れ替わりが多く、成果が出にくい支援ですが、適切で丁寧な個別対応支援の継続をお願いします。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> 地域住民との会議等に出来るだけ参加し、地域からの情報収集を行い、必要時は訪問など相談支援につなげている。 配食・あんしん電話リストを活用し、見守り支援を実施している。 参加型の認知症カフェの開催している。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域課題の把握にむけての「地域からくりマップ」の作成に取り組んでいますので、より実用的なマップになるよう今後も工夫し、地域資源の情報発信となるようがんばってください。
⑫独居高齢者支援	
Ⅲ その他の事項	
<p>⑭設備等</p> <ul style="list-style-type: none"> 事務室の書類保管庫、パソコンが鍵がかかるか パソコンのウィルス対策がきちんとなされているか 	<ul style="list-style-type: none"> 退室時は、書類等をロッカーにしまい施錠している。

平成29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＝市川市高齢者サポートセンター

項目	工夫した取組み等
1. 運営全体に関するもの	課題・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	・イベントや教室、会議等で、ニーズの把握は行っている。 ・職員間では、効果的に連携している。 ・地域からの依頼講座も多くあり、毎回、高サポのパンフレットを配布するとともに、高サポの役割等を説明し、相談窓口としての周知を行っている。 【課題】 ・今後もニーズ把握に努めて下さい。
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 ・公平性、中立性に配慮して、介護サービス事業所等の紹介や指定介護予防支援業務の委託先の選定を行っているか	・相談時のプライバシーには、スペースの工夫を行い配慮している。 ・中立的に事業所は紹介している。 ・「いっぴくたより」を月1回発行し、掲載内容を、高サポの役割や活動の周知をしている。 ・地域の自治会の祭りに参加し、子育て世代へも高サポの周知に努めた。 ・地区外の相談が31件あり、内容により関係機関へつないでいる。 ・事務所に掲示コーナーを設け、高齢者サポートセンターの役割や講座等の案内を行ない、通行人へも周知の工夫をしている。
2. 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	・継続ケースとしての対応の必要性や支援方針について、職員全員で共有し、支援している。 ・記録入力の徹底とスケジュールファイル、業務日報ボード、3職種会議録の台帳を利用し、主担当が不在でも対応できるようしている。 ・民生委員や自治会、社会福祉協議会他との連携は行っている。 ・通行人が多く通ることから、関心のありそうな認知症に関する情報の掲示等行っている。 【課題】 ・日頃の活動から独居や認知症の方の把握にさらに努めて下さい。
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	・成年後見制度の利用支援では、後見人選任前に地域ケア会議を開催し、養護者が地域で安心して暮らせるよう、地域の協力者に理解を得ている。後見人選任後も、安定するまで養護者の支援を続けた。 ・成年後見制度の活用の為、アセスメントを頻回に行っている。 ・消費者被害防止は、イベントでクーリングオフと利用方法の講話を実施した。配布している独自のチラシにそれを掲載し啓発を行っている。 【課題】 関係機関との連携を更に進めて行ってください。
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	・必要な関係機関が、ケアマネジャー中心に連動して動けるよう、調整している。 ・支援困難ケース相談の中から、地域連携を取ることでケアマネジメントの進展につながるケースを地域ケア会議にて実施している。 ・地域ケア会議を通して、住民の介護保険制度の理解につながり、対応する部分の役割分担ができている。 ・支援困難ケースの相談がケアマネジャーからあった場合、アセスメント分析を一緒に見直し、支援対応の流れの中で対応できるよう助言している。
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	・委託プラン・直営プラン共に気づく点について事業所に確認し、管理を行なっている。 ・担当者会議に積極的に参加し、更新者名簿を作成している。また、担当ケアマネジャーに調整状況を連絡し確認している。 利用者の都合により、土曜日にも訪問をしている。 ・サロン等を案内して、必要な方には、同行支援も行い、上手く移行が出来たか確認している。
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	・病院との連携は、市外にも広がっている。近くの医院にはチラシを置かせてもらっている。 ・認知症の対応により、郵便局や銀行、店にもネットワークを広げている。 【課題】 立地の利点を活かし、今後も事業を展開して下さい。
その他の事項	
⑫独居高齢者支援	
Ⅲ その他の事項	
⑭設備等 ・事務室の書類保管庫、パソコンが鍵がかかるか ・パソコンのウィルス対策がきちんとなされているか	・退室時は、書類等をロッカーにしまい施錠している。

平成29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

項目	工夫した取組み等
1. 運営全体に関するもの	課題・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 	<ul style="list-style-type: none"> 朝礼や定例会議等を活用し、全職員間での情報共有を図っている。 担当者が不在の場合でも、相談者への対応、方針、適切なアドバイス等を提供できるようにしている。 週2～3回は、3職種間で話し合い、支援の方向性や役割分担を検討している。 総合相談や講座、イベントを通してニーズの把握を行っている。
<p>⑥利用者満足の上</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 <p>公平性・中立性の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 公平性、中立性に配慮して、介護サービス事業所等の紹介や指定介護予防支援業務の委託先の選定を行っているか 	<ul style="list-style-type: none"> 相談時のプライバシーには配慮している。 中立的に事業所は紹介している。
2. 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 	<ul style="list-style-type: none"> 地域住民からの相談については、情報を整理し、迅速に対応している。 相談内容により、地域とのつながりを活用し支援方法の検討を行っている。 末期がんなどの医療ニーズの高い方からの相談時は、高齢者サポートセンターの看護師が関わることで、医療機関との連携や利用者・家族への適切な助言、スムーズな退院支援に繋がっている。 介護申請代行数が多く、住宅改修等の相談にのっている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期訪問のリスト化を行い、進捗管理をして下さい。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害に関する注意喚起のため、地域のサロン内で消費者被害講座を実施し、地域の方々への情報発信に努めている。 認知症で独居の高齢者に、成年後見制度の利用に繋がるよう、家族へパンフレットを活用し説明を行い、社会福祉協議会と連携を図りながら、本人申し立てに向けて支援を行っている。 虐待ケースは、養護者本人も課題を抱えているケースが多いため、居宅介護支援事業所や障害者支援機関等とも連携し支援を行っている。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> 事業所内の勉強会を開き、地域ケア会議や自立支援に資するケアマネジメント・支援計画表等について学んでいる。 窓口に来所するケアマネジャーに声を掛け、相談しやすい体制を作っている。 相談はエコマップなどを利用し可視化している。 地域の社会資源の情報をケアマネジャーが活用できるよう、資料を収集している。 東部地域居宅介護支援事業所の名簿を作成し、ケアマネジャーの情報を把握し、研修などの交流に利用している。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、地域で必要な資源があるか調べてみてください。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> 介護予防は、依頼講座でセルフケアの必要性を理解してもらい、継続的な支援を行っている。 依頼講座は、いきいきセンターやサロン、自治会、老人会、婦人会等から継続して依頼があり、新しい情報等も交えながら介護予防講座を開催し、今年度は新たな自治会等から講座開催の依頼があった。 総合事業におけるケアマネジメントは、自立支援に向けた計画、評価をし利用者本位の援助を行っている。 介護保険サービスのみでなくインフォーマルサービスについての提供も意識しながら情報提供している。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> 病院や薬局等との連携はすすんでいる。 認知症の方の対応は、認知症初期集中チームに相談したり、関わりを持ってもらって、支援体制を作っている。 認知症カフェは、上半期に担当地区の利用者が集まりやすい場所で開催できるよう場所に関する情報収集をし、新たに2ヶ所の場所を確保したため、下半期に開催予定。 認知サポーター養成講座を2回開催した。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新しい会場で拠点の定着を目指して下さい。
⑫独居高齢者支援	
Ⅲ その他の事項	
<p>⑭設備等</p> <ul style="list-style-type: none"> 事務室の書類保管庫、パソコンが鍵がかかるか パソコンのウィルス対策がきちんとなされているか 	<ul style="list-style-type: none"> 退室時は、書類等をロッカーにしまい施錠している。

項目	工夫した取組み等
1. 運営全体に関するもの	課題・今後期待したい取組み
<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 	<ul style="list-style-type: none"> ・職種間での情報共有は行っている。 ・教室や会議及びイベント参加時に、ニーズの把握を行っている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職種間でより効果的な連携をして下さい。 ・インフォーマルマップの作成をして下さい。
<p>⑥利用者満足の上</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 <p>公平性・中立性の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公平性、中立性に配慮して、介護サービス事業所等の紹介や指定介護予防支援業務の委託先の選定を行っているか 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談時は、面接室を利用している。 ・初回受付の仕方を工夫し、迅速丁寧な対応を心がけている。 ・中立的に事業所は紹介している。
2. 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・初回受付書式を見直し、速やかに対応を検討している。 ・台帳で、管理をしている。 ・カナミックの利用で、相談内容を共有している。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・より台帳を分かりやすく活用できるように検討下さい。 ・日頃の活動から、独居や認知症の方の把握に努めて下さい。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度利用の判断や申立に向けた支援等を社会福祉協議会と連携している。 ・地域からの依頼講座では、消費者被害の事例を紹介し、消費者被害防止の周知を行っている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度について職員が理解し、市民の方にわかりやすく説明できるよう取り組んで下さい。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーからの相談には、同行訪問や会議に出席し、サービス利用状況を確認を行い、支援の方向性を一緒に検討している。 ・困難ケースを担当しているケアマネジャーからは、随時報告受け、継続的に関わり支援を行っている。 ・学習会を開催し、ケアマネジャーを対象に自立支援型プラン作成についてや事例検討会等で資質の向上に努めている。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラン点検同行を行っていることから、適切なアセスメントに基づき抽出された課題等から目標設定し、サービスが自立支援に向けての内容となっているかどうかの助言を行っている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・船橋市と隣接しているため、市外の居宅介護支援事業所とも連携を図ってよりよい支援につなげて下さい。
<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 	<ul style="list-style-type: none"> ・市川東病院や地域のクリニックとの連携は、ケースを通じてとれている。 ・認知症カフェや認知症サポーター養成講座では、地域住民がボランティアの協力を得ており、地域活動への工夫が見られる。 ・「医療介護学習会・交流会」を開催し、市外を含むケアマネジャーやリハビリ職の参加を得ている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後も連携のために会を開催し、情報交換を図って下さい。 ・認知症の方を支えるための地域の基盤作成を行って下さい。
<p>⑫独居高齢者支援</p> <p>その他の事項</p>	
<p>⑭設備等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務室の書類保管庫、パソコンが鍵がかかるか ・パソコンのウィルス対策がきちんとなされているか 	<ul style="list-style-type: none"> ・事務室は施設施設錠による管理である。 ・書類、パソコンはロッカーにしまい施設錠している。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコン等の管理には十分気をつけて下さい。 ・個人情報の持ち出し簿を記入し、管理を徹底して下さい。

平成29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

項目	工夫した取組み等
1. 運営全体に関するもの	課題・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	・時間外、休日の対応に関しては、法人と連携をとり対応のマニュアルを作成している。 ・職員間では、毎朝話し合いをし情報の共有を図っている。
⑥利用者満足度の向上 ・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 ・公平性、中立性に配慮して、介護サービス事業所等の紹介や指定介護予防支援業務の委託先の選定を行っているか	・予防のプランを作成してくれる事業所が限られているが、調整をとり公平に委託先を選定している。 ・苦情に対しては、管理者が責任を持ち対応している。 【課題】 ご意見・苦情については、状況把握をし、対応したことの分析、今後の対策まで考え、職員間で共通した対応ができるようにしてください。
2. 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	・相談ケースはパソコンに入力し、名簿一覧を独自で作成して管理している。あんしん電話、配食などのサービス利用者と担当ケアマネ、民生委員や注意事項、具体的に訪問の頻度も入力し、情報共有している。
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	・消費者被害の講座や啓発を行い、未然に被害を防いだケースがいる。 ・消費者被害に巻き込まれそうな高齢者にステッカーを配布し予防に努めた。 【課題】 消費者被害の多いマンションを把握しているので、さらに消費者センター、民生委員などと連携し、地域での取り組みをお願いします。
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	・動物の飼育問題で担当のケアマネジャー、自治会、民生委員、ボランティアなどと協力し解決することができた。
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	・南部地区のケアマネ研修会を行い、スキルアップにつなげた。 ・単独のケアマネジャー事業所の職員が、相談に足を運んでくれるようになった。
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	認知症カフェ名称を変更し、医療関係者との交流会を開催、30人枠で遠方からの参加もあった。
⑫独居高齢者支援	
Ⅲ その他の事項	
⑭設備等 ・事務室の書類保管庫、パソコンが鍵がかかるか ・パソコンのウィルス対策がきちんとされているか	パソコンのウィルス対策は、法人でソフトを入れ管理している。

平成29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

項目	工夫した取組み等
1. 運営全体に関するもの	課題・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	・居宅の経験のある職員がおり、ケース会議時にケアマネの視点での意見を聞ける。 【課題】 異動してきた職員も、プラン作成だけでなく、少しずつ高サポの役割を担っていきけるよう、経験を重ねていけると良い。
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 ・公平性、中立性に配慮して、介護サービス事業所等の紹介や指定介護予防支援業務の委託先の選定を行っているか	・面接内容によっては、個室で面接するなど、環境に配慮している。 ・公平性、中立性の確保のため、自費サービス紹介の際は、複数の事業所を提示している。
2. 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	・パソコンに新規相談者は入力し、進捗管理しているが、どのように活用すればよいか悩んでいる。 ・新規依頼情報書を作成している。紙ベースで管理し、ケース内容の分類、色分けしている。（半期で約100名） ・職員間で会議を行い、直接管理しているので、対応の漏れはない。 【課題】 多くのケースを抱えているため対応にもれのない様に進捗管理をお願いしたい。情報の管理に関しては、他の高サポの管理方法なども参考に、職員に負担のない適切な管理方法でお願いします。
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	・成年後見制度申し立てを支援するため、社協の後見担当職員家族に説明をしてもらい、分かりやすく説明してもらえた。 ・民生委員地区協議会、サロンにて制度の周知や見守りに関する情報の紹介を継続している。 ・高サポニュース継続配布（ニュースに消費者情報を掲載。民協、サロン、ケアマネ関係に配布） 【課題】 成年後見制度の周知拡大のため、必要な方には積極的に活用のための支援を行なってください。
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	・ケアマネジャーからのプランに関する相談が多い。家族との話し合いに同席する希望も多い。 ・民生委員との交流を行なう事で、ケアマネ、高サポ、民生委員の意見交換ができたので、連携しやすくなっている。 【課題】 南部圏域は1人ケアマネが多いので、細やかな支援をお願いしたい。また、地域ケア会議を積極的に活用して欲しい。
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	・ガン末期の相談が増えており、状態の確認からケアマネ調整等、スピーディーな対応を行なっていきたい。 ・プランナーとして経験豊富な職員が本部からの配置となったため、直プランも、ケアマネ支援も充実した。 【課題】 今後も地域の資源の把握、創出に努め、自立につながるプランの作成をお願いします。
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	・認知症初期支援チームとケースへ関わる事も増えてきて、良い連携ができている。 ・個別ケースからのアプローチではあるが、各関係機関との連携が増えている。今後はチームアプローチが円滑に出来るよう調整を検討していきたい。
⑫独居高齢者支援	
その他の事項	
⑭設備等 ・事務室の書類保管庫、パソコンが鍵がかかるか ・パソコンのウィルス対策がきちんとなされているか	・重要な書類は鍵のかかる場所に保管している。 ・夜間、休日の体制として、携帯電話に連絡が入るようになっている。時間外に電話が入るのは、民生委員やケアマネ。休日はまれに警察から電話が入ることがまれにある。 <その他> ・法人内研修を行なっている。法人内高サポ同士でも情報交換を行なっている。

平成29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

項目	工夫した取組み等
1. 運営全体に関するもの	課題・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"> ・ケースの共有検討は訪問後等に毎朝ミーティングで共有・検討を行っている。
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 ・公平性、中立性に配慮して、介護サービス事業所等の紹介や指定介護予防支援業務の委託先の選定を行っているか	<ul style="list-style-type: none"> ・相談は来所者が座りやすく話しやすいため、フロアのテーブルで聞く。他の相談者が施設にあれば個室に移動する対応をしている。 ・公平・中立性の確保から、職員間で情報共有し、状況把握しながら委託先を選定している。
2. 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"> ・継続ケースはカナミックの記録を打ち出し、ファイリングしている。50音順にしてキャビネットで保管している。 ・困難ケース等はホワイトボードに記入し、報告し合い、進捗状況を確認している。 ・郵便局との連携も取れ、本人の了承をもらってケースとしてつなぐ関係ができている。 【課題】 <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルにある通り、困難ケースで継続が必要な場合は、市に記録を提出し、報告してください。 ・ケースの進捗管理のための台帳を整備して下さい。
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"> ・消費者被害の情報は少ないが、情報が入ればサロン等で市民に周知している。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーからの相談は困難ケース、サービスの内容について、算定に関すること等様々な相談を受けている。 【課題】 地域ケア会議を開催する際は、センター内でケースや内容や方向性を共有し、市の職員と事前に打ち合わせを行った上で開催してください。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・デイサービス後の受け皿となる集まりが地域になく、サービスの卒業が難しい状況。 ・各職員10件前後はケースを持っている。（プランナーは35件）
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"> ・認知症ボランティアの育成を始めて3年目。モチベーションの維持や認知症の理解を深めるためにボランティアミーティングを定期的で開催している。 【課題】 ボランティアを育成後の活動目的・プランを考えて、地域との関係性を保ちつつ、活動できる支援をお願いします。
⑫独居高齢者支援	
Ⅲ その他の事項	
⑭設備等 ・事務室の書類保管庫、パソコンが鍵がかかるか ・パソコンのウィルス対策がきちんとなされているか	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニとの連携会議に参加した。コンビニのイートインスペースを借りて、認知症サポーター養成講座を実施する予定。つながりを継続していきたい。 ・パソコンのウィルス対策をしている。 ・夜間・休日の連絡は法人の病院に転送後に、当直が対応する。必要時、高齢者サポートセンターの職員につながる。

第7期市川市高齢者福祉計画・介護保険事業計画への掲載について

現 行	
○市川市介護保険条例	平成12年3月22日条例第10号
(市川市介護保険地域運営委員会の設置及び任務)	
第12条 本市に、地方自治法(昭和22年法律第67号)第138条の4第3項の規定に基づき、市川市介護保険地域運営委員会(以下「委員会」という。)を置く。	
2 委員会は、次に掲げる事項に関し、市長の諮問に応じ調査審議するとともに、必要に応じ建議することができる。	
(1) 法第115条の4第1項に規定する地域包括支援センターの適切、公正かつ中立な運営の確保に関する事項	→
(2) 法第8条第14項に規定する地域密着型サービス及び法第8条の2第12項に規定する地域密着型介護予防サービスの適正な運営の確保に関する事項	→
(3) 保険給付の適正化に関する事項	→

第7期市川市高齢者福祉計画・介護保険事業計画に高齢者サポートセンターに係る評価の実施について記載する(素案P.87参照)。

第7期市川市高齢者福祉計画・介護保険事業計画への掲載も含め、検討中。

3 市町村介護保険事業計画との関係

介護保険法第117条第2項第3号及び第4号(※)の規定により、市町村介護保険事業計画において、介護給付等に要する費用の適正化に関し、市町村が取り組むべき施策に関する事項及びその目標を定めるものとされている。

このため、市町村介護給付適正化計画は、基本指針及び本指針を踏まえ第7期介護保険事業計画(以下「第7期事業計画」という。)において、定めるものとする。

なお、市町村介護給付適正化計画は、第7期事業計画とは別に定めても差し支えないが、この場合、第7期事業計画と整合の図られたものとする。

出所：介護給付適正化の計画策定に関する指針について(案)(抜粋)
(全国介護保険担当課長会議(平成29年7月3日):厚生労働省)

第7期市川市高齢者福祉計画・介護保険事業計画に、介護給付等に要する費用の適正化に関し、

①「市が取り組むべき施策に関する事項」

②「その目標に関する事項」

を定める(素案P.81~82、P.101~102参照)。

※介護保険法(抜粋)

改正前	改正後(平成30年4月1日施行)
(市町村介護保険事業計画)	(市町村介護保険事業計画)
第117条 (略)	第117条 (略)
2 市町村介護保険事業計画においては、次に掲げる事項を定めるものとする。	2 市町村介護保険事業計画においては、次に掲げる事項を定めるものとする。
(1)・(2) (略)	(1)・(2) (略)
—	(3) 被保険者の地域における自立した日常生活の支援、要介護状態等となることの予防又は要介護状態等の軽減若しくは悪化の防止及び介護給付等に要する費用の適正化に関し、市町村が取り組むべき施策に関する事項
—	(4) 前号に掲げる事項の目標に関する事項

第7期市川市高齢者福祉計画・介護保険事業計画に定める
「介護給付等費用適正化事業」に係る目標について(案)

資料3-2

重点事業	指標	平成28年度 (実績)	平成30年度 (目標)	平成31年度 (目標)	平成32年度 (目標)	数値設定等の考え方
介護給付等費用適正化事業						
要介護認定の適正化(認定調査の体制強化)	市主催認定調査員研修受講者数	76人	250人	300人	350人	<p>【実績等】 平成29年度から同一内容の研修を2回に分けて行うこととし、より多くの調査員の参加を促進する。 さらに、平成30年度から、市内・市外問わず広く参加者を募ることから、参加者は増加するものとする。また、多くの調査員が直面する課題を取り上げた研修内容とし、一層の能力向上を図る。</p> <p>【目標値の設定根拠】 平成29年度参加申込数＝208人 平成32年度目標値＝平成29年度の市内事業所に属する調査員331人に、約30の市外事業所(各1人ずつ)の参加見込数を加え、350人とした。 平成29年度参加申込数と平成32年度の目標値との年度ごとの伸び率を求め、各年度50人の増を見込んだ。</p>

重点事業	指標	平成28年度 (実績)	平成30年度 (目標)	平成31年度 (目標)	平成32年度 (目標)	数値設定等の考え方
ケアマネジメント等の適正化(ケアプランの点検)	ケアプラン点検数	48件	54件	57件	59件	<p>【実績等】 1.平成21年度～平成28年度の8年間で、市内の全居宅介護支援事業所106事業所における216件のプランを点検した。 2.平成28年度から、高齢者サポートセンターの主任介護支援専門員の点検同行を実施した。 これにより、介護支援専門員の気づきを促し、プランの改善を図るほか、高齢者サポートセンターによる介護支援専門員への支援が継続的にできることとなった。 3.平成29年度は、市内の全居宅介護支援事業所106事業所のうち25事業所における50件のプランを点検する見込み。</p> <p>【目標値の設定根拠】 平成29年度～平成32年度の4年間で、市内の全居宅介護支援事業所106事業所における220件のプランを点検することを見込んだ(27事業所/年)。 ①平成30年度＝27事業所×2件＝54件 ②平成31年度＝(24事業所×2件)＋(3事業所×3件)＝57件 ③平成32年度＝(22事業所×2件)＋(5事業所×3件)＝59件 平成30年度～平成31年度は、事業所によって、2件から3件とプラン点検数を増加する予定。 ※選定する事業所は、複数の介護支援専門員が所属している事業所を対象とし、介護支援専門員の負担を軽減する。</p>
ケアマネジメント等の適正化(住宅改修の点検)	住宅改修の点検数	4件	5件	5件	5件	<p>【実績等】 原則、工事業者については、委任受領事業者として登録制となっており、2年に1度更新時期に説明会も行っていることから、適正な請求が行われていると考えている。</p> <p>【目標値の設定根拠】 住宅改修の点検は、その現地調査において、ケアマネジャー、工事業者、利用者、家族等とのスケジュール調整が困難なため、各年度2ヵ月に1件の実施を見込んだ(年度始め、年度末を除く。)</p>
ケアマネジメント等の適正化(福祉用具購入・貸与調査)	福祉用具購入・貸与調査	3件	5件	5件	5件	<p>【目標値の設定根拠】 本調査については、利用者本人の自宅を訪問するため、利用者・専門職とのスケジュール調整、利用者の当日の体調を考慮しなければならないことから、各年度2ヵ月に1件の実施を見込んだ(年度始め、年度末を除く。)</p>

重点事業	指標	平成28年度 (実績)	平成30年度 (目標)	平成31年度 (目標)	平成32年度 (目標)	数値設定等の考え方
サービス提供体制及び介護報酬請求の適正化(縦覧点検)	縦覧点検数	159件	170件	210件	250件	<p>【実績等】 国が縦覧点検で有効性の高い帳票として ① 重複請求縦覧チェック一覧表 ② 算定期間回数制限チェック一覧表 ③ 居宅介護支援請求におけるサービス実施状況一覧表 を提示している。 ※本市では、上記のうち、②及び③による点検を実施している。 平成31年度から、①による点検を実施予定</p> <p>【目標値の設定根拠】 国保連からの伝送データ数が年度ごとに変動するため、平均値で目標値を定める。 ② 平成26年度から平成28年度の平均値＝46件 ③ 平成26年度から平成28年度の平均値＝121件 平成30年度目標値＝②＋③＝167件≒170件</p> <p>①による点検を実施すると、年間86件が増加する。 2年で86件を達成すると試算し、年43件ずつの増加を見込んだ。 平成31年度目標値＝170件＋43件＝213件≒210件 平成32年度目標値＝210件＋43件＝253件≒250件</p>
サービス提供体制及び介護報酬請求の適正化(医療情報との突合)	数値目標を設定しない					<p>【目標値を設定しない理由】 国保連合会介護給付システムにより、一定条件のデータを抽出することから、数値をコントロールできないため、目標設定をしないこととした。</p>
サービス提供体制及び介護報酬請求の適正化(介護給付費通知)						<p>【実績等】 本市においては、平成14年度から年4回、市から受給者本人(家族)に対して、事業者からの介護報酬の請求及び費用の給付状況等について通知することにより、適切なサービスの利用と提供を普及啓発している。 また、受給者自らが受けているサービスを改めて確認し、適正な請求に向けた介護給付費の抑制効果をあげている。</p> <p>【目標値を設定しない理由】 本通知は、既に対象者全員への通知を実施しており、今後も継続する。 数値目標を設定した場合には、当該年度の受給者の全数又は受給者に対する通知割合が数値目標となることが想定され、目標設定には馴染まないと考えことから、目標を設定しないこととした。</p>

高齢者の自立支援と要介護状態の重度化防止、地域共生社会の実現を図るとともに、制度の持続可能性を確保することに配慮し、サービスを必要とする方に必要なサービスが提供されるようにする。

I 地域包括ケアシステムの深化・推進

1 自立支援・重度化防止に向けた保険者機能の強化等の取組の推進（介護保険法）

全市町村が保険者機能を発揮し、自立支援・重度化防止に向けて取り組む仕組みの制度化

- ・ 国から提供されたデータを分析の上、介護保険事業（支援）計画を策定。計画に介護予防・重度化防止等の取組内容と目標を記載
- ・ 都道府県による市町村に対する支援事業の創設
- ・ 財政的インセンティブの付与の規定の整備

（その他）

- ・ 地域包括支援センターの機能強化（市町村による評価の義務づけ等）
- ・ 居宅サービス事業者の指定等に対する保険者の関与強化（小規模多機能等を普及させる観点からの指定拒否の仕組み等の導入）
- ・ 認知症施策の推進（新オレンジプランの基本的な考え方（普及・啓発等の関連施策の総合的な推進）を制度上明確化）

2 医療・介護の連携の推進等（介護保険法、医療法）

① 「日常的な医学管理」や「看取り・ターミナル」等の機能と、「生活施設」としての機能とを兼ね備えた、新たな介護保険施設を創設

※ 現行の介護療養病床の経過措置期間については、6年間延長することとする。病院又は診療所から新施設に転換した場合には、転換前の病院又は診療所の名称を引き続き使用できることとする。

② 医療・介護の連携等に関し、都道府県による市町村に対する必要な情報の提供その他の支援の規定を整備

3 地域共生社会の実現に向けた取組の推進等（社会福祉法、介護保険法、障害者総合支援法、児童福祉法）

- ・ 市町村による地域住民と行政等との協働による包括的支援体制作り、福祉分野の共通事項を記載した地域福祉計画の策定の努力義務化
- ・ 高齢者と障害児者が同一事業所でサービスを受けやすくするため、介護保険と障害福祉制度に新たに共生型サービスを位置付ける

（その他）

- ・ 有料老人ホームの入居者保護のための施策の強化（事業停止命令の創設、前払金の保全措置の義務の対象拡大等）
- ・ 障害者支援施設等を退所して介護保険施設等に入所した場合の保険者の見直し（障害者支援施設等に入所する前の市町村を保険者とする。）

II 介護保険制度の持続可能性の確保

4 2割負担者のうち特に所得の高い層の負担割合を3割とする。（介護保険法）

5 介護納付金への総報酬割の導入（介護保険法）

- ・ 各医療保険者が納付する介護納付金（40～64歳の保険料）について、被用者保険間では『総報酬割』（報酬額に比例した負担）とする。

※ 平成30年4月1日施行。（Ⅱ5は平成29年8月分の介護納付金から適用、Ⅱ4は平成30年8月1日施行）

その他の事項①

地域包括支援センターの機能強化

- 地域包括支援センターに、事業の自己評価と、質の向上を図ることを義務付ける。
- 市町村に、地域包括支援センターの事業の実施状況の評価を義務付ける。

※ これらの評価の実施を通じて、そのセンターにおける必要な人員体制を明らかにすることで、市町村における適切な人員体制の確保を促す。

認知症施策の推進

- 現行の介護保険制度では、認知症については調査研究の推進等が位置づけられているのみ



- 認知症施策をより一層推進させるため、新オレンジプランの基本的な考え方(普及・啓発等の関連施策の総合的な推進)を介護保険制度に位置づける。

居宅サービス事業者等の指定に対する保険者の関与強化

- 市町村が居宅サービス等の供給量を調整できるよう、指定拒否や条件付加の仕組みを導入する。
 - ① 都道府県による居宅サービス事業者の指定に関して、市町村が都道府県に意見を提出できるようにするとともに、都道府県はその意見を踏まえて指定をするに当たって条件を付すことを可能とする。
 - ② 小規模多機能型居宅介護等を更に普及させる観点から、地域密着型通所介護が市町村介護保険事業計画で定める見込量に達しているとき等に、事業所の指定を拒否できる仕組みを導入する。

【関与の観点】	対象となる都道府県指定のサービス	対象となる市町村指定のサービス
市町村介護保険事業計画との調整等	施設・居住系サービス → 指定拒否(現行) 居宅サービス → 条件付加(新設①)	施設・居住系サービス → 指定拒否(現行) 居宅サービス → 条件付加(現行)
小規模多機能型居宅介護等の普及等	通所介護・訪問介護 → 指定拒否・条件付加(現行) ※省令でショートステイを追加予定	地域密着型通所介護 → 指定拒否(新設②) ・条件付加(現行)