

全体講評（谷津）

事業評価項目をふまえ、総合的にみた、事業所の特に良いと思う点、改善を望む点

良い点
<p>○成年後見制度の普及啓発に積極的に取り組み、相談件数が増加し、利用につながっている</p> <p>成年後見制度の相談件数が多い。昨年度成年後見制度につながった件数は5件となっているが、相談件数は204件あった。家族が後見をする人もあったり、実際にすでの後見人がついている人から後見人と合わないで換えて行きたいなどの相談もあったため多くなっている。家族が後見人をする場合には時には家庭裁判所に一緒に行ったりして支援を行っている。成年後見センターもあることから後見を希望する方は成年後見センターにお願いすることが多い。リーガルサポート、ばあとなあ、司法書士事務所、弁護士事務所とも連携をしておりに必要に応じてそのようなところにもお願いしている。成年後見制度につながらなかった方もフォローしてその後の生活について確認を行っている。</p>
<p>○サロンを介護予防拠点として充実させ、介護が必要となる前からの関係づくり、活動の支援を行っている</p> <p>各地域にはサロンができており地域の高齢者が参加している。サロンは地域の方が歩いて行ける場所に設置されており、簡単に参加できるようになっている。そのように参加しやすくなっているのを放っておくと要介護になってしまうような方を運動に誘って介護が必要になる前の関係作りができるように進められている。サロンの他にも市が主催してトレーナーをお願いしている足腰げんき塾などもあり、てんとうむし体操の場などと並んで地域の方が参加できるものが多く用意されている。</p>
<p>○センター内の意思決定の仕組みの透明性を確保し、情報をよく共有して職員のチームワークを高めている</p> <p>毎日10分の朝礼、毎週木曜日60分の定例会議、随時の情報共有をバランスよく継続し、センター内に定着させている。3つの情報共有機会は、おおよその役割も明確にし、朝礼では「今日の動きと周知事項」、定例会議は1週間ごとの動きのあったケースの共有と新規ケースの方向性の確認と、基本的な対応を定めている。また、定例会では、複雑化した事例や支援方針に迷いがある事例などの確認を全職員で行い、各職種の専門性に立ちつつ、専門性への理解を深めながら、利用者を中心にしたケースの対応について、意見交換を行っている。</p>
改善点
<p>○相談情報のデータ化に合わせ、現場の課題を踏まえた情報の分析と活用についての検討を期待したい</p> <p>センターでは、昨年度までにこれまでの個人相談台帳のデータ化を進め、パソコン上の情報検索が可能となっている。今後、基本情報や経過記録もデータ管理できるように検討している。相談情報の記録には、地域の実態とそれに対するセンターの対応の結果が集約されている。相談記録をデータベース化するいくことで、センターの実施した事業の結果や成果の変遷を捉えることが可能となり、より有効な事業のあり方の検討に役立ていくことができる。そうしたデータベースとしての活用も視野にいてほしい。</p>
<p>○事業計画と事業報告の様式をさらに改善し、PDCAサイクルが確認できるようにしたい</p> <p>事業計画については、市がセンター事業を共通のフォーマットで把握することを目的とした事業計画兼報告書、法人としての理念方針に基づく事業計画・報告書を作成している。事業計画では、方針にもとづいて、具体的な事業内容をいつまでにどれだけ行うのか、質的かつ量的な目標を設定したい。事業報告では、事業方針と対になる様式で、目指した方針に対して、どこまでを達成したのか、量的かつ質的な振り返りをして、課題を整理する内容とした。事業計画・報告の体系は、市の事業にもとづき、できるだけ第三者評の柱とも整合を取ることで、より改善につなげやすくなると考えられる。</p>
<p>○地域のケアマネジャーをリードしていく役割を積極的に担い、地域を引っ張る存在を期待したい</p> <p>包括的継続的な支援等を行う際に、主任介護支援専門員が重視している事として、困難ケースに対する同行訪問と助言、資質向上のための研修会、顔の見える関係づくりなどがあげられるが、当センターも、連絡会の企画に加わり、事業所間の顔の見える関係づくりや、居宅支援事業所が一人職場もあるので、悩みを話すことができる仲間づくり、研修・交流の場を作るなどを試みている。前回の評価結果を踏まえ、センターと地域の介護支援専門員との障壁を取り除くべく、3年間信頼関係づくりに取り組んだ結果、介護支援専門員からの相談は月7～8件となっている。関心の高い内容での研修実施は、結果的に介護支援専門員の実践力の向上につながる事が考えられるため、企画等に工夫を加え、課題解決のための専門的な技術で、地域を引っ張る存在になることが望まれる。</p>

全体講評（秋津）

事業評価項目をふまえ、総合的にみた、事業所の特に良いと思う点、改善を望む点

良い点
<p>○サロン同士が連携することにより、市民が通える居場所を増やし、介護予防を推進している。</p> <p>袖ヶ浦などを中心に、地域的に、サロンの開設が盛んであり、高齢者の参加できるサロンは圏域内に31カ所にのびている。活動のプログラムも充実し、サロン同士のつながりや情報交換も活発に行われている。団地のサロンには、参加者の制限もあるため、公民館など誰もが行ける開催場所も確保している。サロン同士の横のつながりがあることにより、複数のサロンに参加することができると、市民の使い勝手がよく配慮されている。一覧表を作成していろいろな場所で配布することも、高齢者の参加しやすさを高めている。転倒予防体操なども転倒予防体操推進員が推進し、かなり浸透している。</p>
<p>○利用者支援の対応フローにそって、個別現地訪問を徹底し、的確な実態把握の上、必要な支援につなげている</p> <p>圏域は同じ時期に住宅が建設され一斉に入居した地域もあり、そのような地域では同時に高齢化が進み、高い高齢化率となっている。地域全体には介護予防の取組みが行き届かず課題もあることから、相談があった場合には現地の戸別訪問を徹底している。袖ヶ浦地区では65才以上の高齢者については民生委員児童委員が全戸訪問をして状況の調査を行って、必要な支援につなげようとして取り組んでいる。自立支援ケア会議なども行われており、医師、歯科医師、栄養士、介護支援専門員など関係者も出席して新規ケースについてアドバイスをしている。</p>
<p>○困難ケースの対応にあたる中から、権利擁護事業に着実につなぎ、利用者支援の実績をあげている</p> <p>困難事例は多岐に渡り、精神疾患、アルコール、生活困窮などの他にも、軽度の認知症、コミュニケーションが取れない、閉じこもり、介護放棄、サービス導入での対応困難などもあり、介護保険契約もままならない状況にある。すぐに直面する問題として金銭管理があり、成年後見制度の利用の検討では、ネットワークを構築し、強固な連携のもと、支援にあたっている。困難な状況の早期発見に力を入れ、見守りネットワークを強化し、気になるケースには時間を置かず訪問している。サロンや地域ケア会議、出前講座等での啓発活動を根気よく続けた結果、包括支援センター内で制度利用を検討した結果を「社協成年後見センター」につないだ例は増加し、平成28年度は4～5件であったが、29年度は9件、30年度は11件、今年度上半期は8件となっている。相談件数も大幅に増え、社協の「日常生活自立支援事業」につなぎ、継続案件として関わることも増えている。</p>
改善点
<p>○貴重な困難事例の対応ケースを整理し、対応方針、対応ステップなどノウハウの抽出を進めたい</p> <p>一斉に高齢化が進んでいる地域などがあり、困難ケースの対応が蓄積されている。こうした地域を対象にして、今後の課題を検討しており、大変貴重なモデル地域となっている。困難ケースの対応については、個別の連絡ケース記録票に経過記録が記されているが、そこにはセンターとしての対応の実績、ノウハウが詰まっている。困難ケースについては、情報を抽出し、分析して、今後の困難ケースの対応方針の検討に役立ててほしい。</p>
<p>○事業計画と事業報告の様式をさらに改善し、PDCAサイクルが確認できるようにしたい</p> <p>事業計画については、市がセンター事業を共通のフォーマットで把握することを目的とした事業計画兼報告書、法人としての理念方針に基づく事業計画・報告書を作成している。事業計画では、方針にもとづいて、具体的な事業内容をいつまでにどれだけ行うのか、質的かつ量的な目標を設定したい。事業報告では、事業方針と対になる様式で、目指した方針に対して、どこまでを達成したのか、量的かつ質的な振り返りをして、課題を整理する内容としたい。事業計画・報告の体系は、市の事業にもとづき、できるだけ第三者評の柱とも整合を取ることで、より改善につなげやすくなると考えられる。</p>
<p>○地域の介護支援専門員に対する地域課題の共通理解を深め、更なるフォローアップの取り組み強化が期待される</p> <p>包括的継続的支援を行う際、主任介護支援専門員は地域の介護支援専門員に対して、いつでも相談に乗れることを伝えている。相談の多くは困難事例の検討が多く、普段の関わりの中で無理なくスキルを身に付けてもらえるように助言している。「課題整理総括表」を活用し、アセスメントに力を入れた確かなニーズの把握に努めると共に、介護サービス計画書を作成する際は、「利用者の持っている力を最大限に活かし、伸ばす事に焦点を当てているか」や、環境整備等でも助言している。入職後日が浅い主任介護支援専門員は、今後、個別指導の他、事例検討会等で、利用者の自己決定支援や気づきを促す支援や、認知症ケアの実践と自立支援、担当者会議の進め方など、実践力向上にも努めたいと考えている。地域の課題を話し合い、共通理解を深めることにより、フォローアップ支援を継続していきたいと考えており、更なる取り組みの強化が期待される。</p>

全体講評（津田沼・鷺沼）

事業評価項目をふまえ、総合的にみた、事業所の特に良いと思う点、改善を望む点

良い点
<p>○高齢者の日常生活の自立を目標に介護予防ケアマネジメントを実行し、状態の改善につなげている。</p> <p>介護予防ケアマネジメントは、高齢者が自宅で自立した日常生活を送れるように支援し、地域で何らかの役割を果たせる活動を継続できることを目標に設定している。年1回の基本チェックシートを行ない、個別アセスメントを実施し、3か月に一回自宅を訪問してモニタリングし、状態の悪化を防止するケースもある。地域の社会資源を活用し、積極的に地域活動に誘うほか、サービス利用の場合は事業所からの状況報告を受けており、計画の適合性と達成度も評価している。地域の中で、生きがいや役割を持って、定期的に居場所に通い続けるなど「心身機能」、「活動」、「参加」をバランス良くアプローチしている。</p>
<p>○地域との顔の見える関係を構築しながら250M圏域に1箇所の介護予防拠点づくりを進めている。</p> <p>公民館や集会場で行う介護予防自主グループ、サークル活動、サロンにも職員が参加し、希望があれば立ち上げを支援している。定期・不定期開催の会議やサロンにも職員が訪ね地域包括支援センターの事業について判りやすく説明しており、積極的に参加することで地域住民との顔の見える関係が出来上がっている。広報誌「津鷺だより」には、「体操始めました!」とのタイトルで新しいサークルの情報が紹介されており、圏域内には17箇所のサロンが開設され、250M圏域に一箇所をめざし、地域住民が元気で生活し続けるための健康づくりや閉じこもり防止の拠点整備が進展している。</p>
<p>○キャラバンメイトとの協働で、寸劇などユニークな手法の認知症啓発を進めている</p> <p>認知症サポーター養成講座の依頼を積極的に受け、4件に対応し、市役所、商工会議所、商業施設、企業、小学校などに実施している。養成講座以外にも、認知症カフェ、メモリーウオーク、ラン伴、認知症の人と家族の会に参加し、多彩な認知症予防啓発活動や支援を行っている。特に、圏域の新しいキャラバン・メイトとの協働では、地域テラス型カフェにおいて、認知症サポーター養成講座を開催したり、認知症を普及させるための寸劇を考え、幅広く、市民が関心を持ていただけるユニークな工夫を行っている。</p>
改善点
<p>○恵まれた立地条件を活かし、気軽な相談を呼び込むような様々な工夫を期待したい。</p> <p>移転に際しては、移転前の場所に掲示をしたり、関係者の集まる会議で移転先のチラシを配布するなど、工夫を重ねているが、認知度が進んでいない状況がうかがわれる。以前の事務所から移転をして、市役所の向かいの道路に面し、保健会館の1階にあるなど、恵まれた立地条件となっており、多目的スペースもある建物である。こうした条件を活かし、高齢者などが気軽に立ち寄れるような工夫や取り組みを期待したい。</p>
<p>○専門性の違いが、ケースの課題解決に活かされることを目的に、担当制を超えたケース検討の仕組み定めてほしい。</p> <p>ケアプランの作成、相談への対応は、担当制となっている。相談票やパソコン上での共有はできるようになっているが、ケースの対応の判断において、担当や専門性の違いを超えた、事業所としての判断・決定まで至らない場合もあるという意見が散見される。特に、困難事例においては、3職種の専門性の融合が求められる。職員間での相談は都度行っているが、情報共有や組織的判断を更に深めるため、ケース検討の仕組みやルールを定めてほしい。</p>
<p>○事業計画と事業報告の様式をさらに改善し、PDCAサイクルが確認できるようにしたい</p> <p>事業計画については、市がセンター事業を共通のフォーマットで把握することを目的とした事業計画兼報告書、法人としての理念方針に基づく事業計画・報告書を作成している。事業計画では、方針にもとづいて、具体的な事業内容をいつまでにどれだけ行うのか、質的かつ量的な目標を設定したい。事業報告では、事業方針と対になる様式で、目指した方針に対して、どこまでを達成したのか、量的かつ質的な振り返りをして、課題を整理する内容としたい。事業計画・報告の体系は、市の事業にもとづき、できるだけ第三者評の柱とも整合を取ることで、より改善につなげやすくなると考えられる。</p>

全体講評（屋敷）

事業評価項目をふまえ、総合的にみた、事業所の特に良いと思う点、改善を望む点

良い点
<p>○業務の標準化を進めるための様々な仕組みを構築し、職員が一丸となって実行している</p> <p>日常の土台となる情報共有会議は、よりタイムリーな情報共有を行うため、昨年までの週一回を週二回に増やし、個別ケースの振り返り、新規ケースの確認、困難ケースの継続的な協議を定着させている。虐待対応マニュアル、総合相談の手順などの業務の標準的な対応を浸透させるため、職員で検討しながら形にしている。職員会議で分担して担当がレジュメにし、全体の勉強会で共有している。例えば総合相談の手順は、標準的な緊急度の判断を受けて、誰がどう動くか名前入りでフローをつくり具体的に定めており、取るべき行動とゴールが明確になっている。</p>
<p>○地域のケアマネジャー事業所に足を運び、相談記録を残し、支援を組織的なものに行っている</p> <p>今年度から、センターとケアマネ事業所へのかかわり方を見直し、センター長と主任介護支援専門員が事業所に出向いてケアマネジャーの要望に耳を傾けている。また、地域のケアマネからの相談に組織的に対応していくため、「ケアマネ相談報告書」を書式化し、相談への対応を記録化して対応状況をセンター内で共有可能にしている。導入初動では、職員の抵抗もあったが、徐々に浸透している。今後、情報を分析して、ケアマネの抱えている問題状況を整理し、より有効な対応につなげたいとしている。また、地域から要請される出前講座の講師をケアマネジャーに依頼するなど、地域とケアマネジャーをつなぐ活動も進めている。</p>
<p>○第二層の協議体として、屋敷ケア会議を年6回開催し関係者とともにネットワークを構築している</p> <p>年6回開催を予定している「屋敷ケア会議」は、幅広い範囲から専門職が集まり課題を検討することで、医療関係者との情報交換や連携体制を構築している。第一回は医師、保健所、医療機関のケースワーカーなど20名が集まって行われた。また、第2層協議体は、高齢者が地域で住み続けるために具体的にどう支援するかをテーマに、住民の声を聞く仕組み作りに取り組んでいる。第3回屋敷ケア会議は第2層協議体と合同で開催し、垣根を低くして、地域住民の参加も歓迎し、参加者も大幅に増えた。地域の開業医・歯科医師・薬剤師・医療福祉相談員・訪問看護師に加え法律家の参加もあり、地域ネットワーク作りや介護支援専門員の実践力の向上にも良い効果を生んでいる。</p>
改善点
<p>○民生委員児童委員との関係構築を進め、地域のネットワークに巻き込んでいく取り組みを期待したい</p> <p>ここ数年で、高齢者相談員とのネットワークの構築が進展しているが、民生委員児童委員とのネットワークづくりについては、民生委員児童委員協議会との関係構築もふくめて、今後の課題という認識をもっている。地域の課題としては、独居高齢者の見守りや、ひきこもりの高齢者等への対応があるが、民生委員児童委員の力を引き出し、地域の担い手となっていただくためには、一層の働きかけが必要となっている。今後、地域個別ケア会議などへの民生委員児童委員の関りをふやすとともに、ケースを高齢者相談員とともに検討し、役割分担や連携を整理していくことも必要と考えられる。センタースタッフが、会議等に足を運び、1人ひとりの民生委員児童委員と顔の見える関係を作る取り組みも引き続き継続することも重要である。</p>
<p>○住民が主体となる介護予防の取り組みを推進するため、目標の設定、実行、検証を進めてほしい</p> <p>地域には、自分の体力を不安に感じている人も多いことから、センターとしては新しい取り組みとして、看護師が中心になり、予防事業対象者が身近に通える場所での介護予防活動に着手している。まず、職員の提案で体力測定を提供し、握力、立ち上がり、片足立ちなど、体力づくりに関心をもっていただくところから行おうと、2月に実施を予定している。介護予防の活動については、身近な場所で行う必要があり、同時に将来的には住民主体での運営をセンターがサポートすることが期待されている。先進的な事例等も参考にしながら、3年間程度の計画を定め、組織全体で実行の応援、検証をして取り組みを進めてほしい。</p>
<p>○地域の将来を見据えて、65歳未満の若い世代への啓発や広報活動も視野に入れてほしい</p> <p>高齢者が住み慣れた地域で、安心してその人らしい生活を続けられるように三職種が専門性を活かして支援している。生活の中で困っていることや心配事について、総合的に応じることを謳っている。保健福祉のサービスの紹介と利用手続きの援助でも、近年は障害のサービスや医療、精神保健の知識が必要となっており、現在の姿に至る経過を振り返る時、対象者を年齢で区切ることは難しく、特に「予防」の視点では、65歳以前の若い方への啓発活動も望まれる。事業所は12月に広報誌の創刊を予定しており、将来を見据えた若い世代向けの広報活動も望まれる。</p>

全体講評（東習志野）

事業評価項目をふまえ、総合的にみた、事業所の特に良いと思う点、改善を望む点

良い点
<p>○自主事業の笑学校の活動が住民主体で運営される通いの場所となり、さらに全町会への開設をめざしている。</p> <p>平成27年からスタートした笑学校の立ち上げ後方支援は現在9校となっている。地域の関心や要望に応えより気軽に通えるよう、30年度に2箇所、今年度も3か所の拠点を立ち上げ、今後も新たな拠点づくりに向けて町会や地域住民と協議している。活動中の笑学校では総会の開催や体力測定に参加し、後方支援を継続している。各笑学校では年2回の体力測定（評価）を実施し、安静時の脈拍と生き生き百歳体操後の脈拍の違いと、基本チェックリスト25項目の質問に答えてもらい評価している。センター窓口で笑学校への参加を勧めることも多く、最近では男性も増えている。また、活動内容を広く周知するためにSNSや紙媒体の充実に努め、広報活動にも力を入れている。自宅の近くで、住民主体で運営され、基本プログラム以外は自由で、親子や夫婦で参加でき自分のペースで利用できる。</p>
<p>○ひまわりの会、子どもの認知症サポーター養成など、認知症支援活動を充実しネットワークが進展している</p> <p>キャラバンメイトの集まりであるひまわりの会では、認知症の支援に関わる資源を整理した「あじさいマップ」をカラー印刷し、利用者等に配布している。ひまわりの会は年に5～6回集まり、認知症についての情報交換をしたり、認知症サポーター養成講座の開催の企画を検討して、キャラバンメイトの活躍の場を拡げている。認知症サポーター養成では、担い手に若手を巻き込もうと、関係機関と連携して、子どもの認知症サポーター養成講座に取り組んでいる。こうした活動から圏域内でのグループホームの交流会も始まるなど、認知症支援活動のネットワーク化が進展している。</p>
<p>○地域に密着した活動を様々な媒体を活用していきいきと、わかりやすく、タイムリーに発信し続けている</p> <p>まちづくり会議や町会、地域の行事（食事会、認知症サポーター養成講座、サポーター交流会、ふれあい元気事業等）、認知症カフェ（2箇所）への参加など、積極的に地域に出かけて顔の見える関係をつくり、センターの役割を理解を促進している。自主事業でも毎週2回のラジオ体操や、笑学校（住民主体の通いの場）など、住民と接する機会を増やしている。こうした活動を、事業計画の内容もふくめて、定期的に会報で発信する他、日々の活動をリアルに、写真や動画を用いて、ブログで更新し続けている。こうした発信は、高齢者のみならず、担い手となる世代にも届くものとなっている。</p>
改善点
<p>○高齢者の特性を理解し、地域に密着したセンターとして、権利擁護の取り組みへの関わりを期待したい</p> <p>権利擁護の部分については、成年後見制度の利用については、リーガルサポートやばあとなあなどの外部事業所にお問い合わせすることが多く、消費者被害等についても消費者センターなどに頼る部分が多くなっている。権利擁護に関する相談実績は増加しており、高齢者のみ世帯等も少なくない。こうした高齢者が安心して生活できるように消費者被害防止の観点から、センターとして積極的に取り組めることも多くあると思われる。介護予防や地域づくりとのバランスを取りながら、高齢者の特性をよく理解し、地域に密着した活動を行っているセンターとして、権利擁護の面での見守りや制度の利用につなげる活動を検討してほしい。</p>
<p>○事業計画と事業報告の様式をさらに改善し、PDCAサイクルが確認できるようにしたい</p> <p>事業計画については、市がセンター事業を共通のフォーマットで把握することを目的とした事業計画兼報告書、法人としての理念方針に基づく事業計画・報告書を作成している。事業計画では、方針にもとづいて、具体的な事業内容をいつまでにどれだけ行うのか、質的かつ量的な目標を設定したい。事業報告では、事業方針と対になる様式で、目指した方針に対して、どこまでを達成したのか、量的かつ質的な振り返りをして、課題を整理する内容とした。事業計画・報告の体系は、市の事業にもとづき、できるだけ第三者評の柱とも整合を取ることで、より改善につなげやすくなると思われる。</p>
<p>○理念、中長期計画、年度事業計画の体系化を進め、全体の中で、日々の業務がどこを担っているのか見える化を進めたい</p> <p>高齢者相談支援センターの理念、3つの方針は、常に追求していくものといえる。その実現を図るために、中長期計画があり、中長期計画の年度ごとの計画が、事業計画になっている。さらに、事業計画を支えるものは、日々の事業となっている。センターでは、大変多岐にわたる事業を年度も継続的にやり、かつ実現には様々な関係者と連携が求められる。こうした事業において、センター事業の全体像を計画書として整理しておくことは、長期の羅針盤となり、かつ、多くの関係者にとっての共通の目的を理解する上でも役立つと考えられる。</p>