

## 第1 平成28年度あんしんケアセンター運営実績について

### 1 総合相談事業

28年度の相談者延人数は29,039人と、27年度の27,823人と比べ1,216人増え、対前年比4.4%の増加となっている。

相談件数は40,400件と1,222件増え、対前年比3.1%の増加であり、高齢者の自宅を訪問して対応した件数は、7,671件と27年度7,240件と比べ431件増え、対前年比6.0%の増加となっている。

相談内容別では、「介護保険制度に関すること(17,685件)」が総合相談全体の4割以上を占め、続いて「認知症等に関すること(4,639件)」「医療・保健に関すること(3,468件)」「施設入所に関すること(2,551件)」である。

28年度において、「認知症等に関すること」の相談件数が2番目に多く、相談内容としては、認知症の方の介護に関する相談や、認知症の方の受診に関する相談等があげられる。

【表1 総合相談事業】※( )は相談件数割合 単位：(人)

期 間		平成26年度	平成27年度	平成28年度	対前年比
項 目					
総合相談内容別件数(重複)	介護保険制度	14,811 (44.1%)	16,936 (43.2%)	17,685 (43.8%)	4.4% <sup>↑</sup>
	認知症等	3,469 (10.3%)	4,226 (10.8%)	4,639 (11.5%)	9.8% <sup>↑</sup>
	医療・保健	2,879 (8.6%)	3,417 (8.7%)	3,468 (8.6%)	1.5% <sup>↑</sup>
	施設入所	2,033 (6.0%)	2,309 (6.0%)	2,551 (6.3%)	10.5% <sup>↑</sup>
	ケアマネ支援	1,296 (3.9%)	1,464 (3.7%)	1,504 (3.7%)	2.7% <sup>↑</sup>
	保健福祉制度	1,353 (4.0%)	1,421 (3.6%)	1,566 (3.9%)	10.2% <sup>↑</sup>
	成年後見	630 (1.9%)	786 (2.0%)	941 (2.3%)	19.7% <sup>↑</sup>
	虐待(疑いを含む)	704 (2.1%)	778 (2.0%)	865 (2.1%)	11.1% <sup>↑</sup>
	(※) その他	6,447 (19.1%)	7,841 (20.0%)	7,181 (17.8%)	8.4% <sup>↓</sup>
相談件数合計(件)		33,622	39,178	40,400	3.1% <sup>↑</sup>
相談者延人数(人)		23,814	27,823	29,039	4.4% <sup>↑</sup>
訪問延件数(件)		6,473	7,240	7,671	6.0% <sup>↑</sup>

(※) その他の内訳について H28 年 7・8 月に調査実施。網掛部分は H29 年度から集計を開始する項目。

項 目【その他】	H28. 7	H28. 8	計
近隣トラブル(近隣からの苦情)	3	1	4
安否確認(見守り)	114	106	220
地域の通いの場、地域資源の情報提供	6	6	12
自費サービス、福祉用具、タクシー等(保険外サービス)	6	4	10
関係機関との連絡調整・連携	7	14	21
ケアマネ変更調整	0	5	5
通院に関する相談、医療機関へのクレーム	2	1	3
就業に関する相談	4	1	5
ボランティアに関すること	2	0	2
家族の問題	15	7	22
住居、転居に関すること	23	23	46
高齢者保健福祉のあらし(介護保険外サービス)	4	6	
高齢者の介護方法、疾病等相談	2	2	
施設入所中のトラブル、施設への苦情	1	10	11
警察、医療機関等からの情報提供依頼	5	7	
本人の安心感のため(課題なし・用件不明)	4	2	
障害者サービスの相談(精神疾患含む)	2	1	
利用者からのクレーム対応について	1	0	
日常生活自立支援事業について	0	1	
運転免許・車助成金について	2	0	
勤務先の介護施設でのパワハラ	1	0	1
ホスピスと今後の方向性	1	0	
40 代の方の体操教室	1	0	
住所変更と生保申請と施設入所の時期(兼ね合い)	0	1	
ケアプランについての問い合わせ	4	1	
迷子	0	1	
独居老人への訪問販売等の対応について	0	1	
生活支援	7	4	
体調管理のフォロー・後追い	3	4	
暮らしに関する書類手続き	6	0	
圏域内事業所へ身元不明の高齢者が来所、その対応について	0	1	
DV疑いのケース対応	0	4	
あんしんケアセンターの関与の仕方	1	0	
民生委員の対応について	1	0	
若年者の相談先紹介	2	0	2
あんしんパンフレット投函	1	0	
認定調査員の忘れ物	1	0	

## 2 介護予防ケアマネジメント事業(二次予防事業対象者把握及び事業参加状況)

二次予防事業対象者を把握するため、あんしんケアセンター職員が1,203名の高齢者に基本チェックリストを実施した結果、二次予防事業に参加した人は210人であった。参加率は17.5%で27年度の21.8%と比べ増えて4.3ポイント減少した。

【表2 二次予防事業対象者把握及び事業参加状況】

単位：(人)

項目	年 度	
	平成 27 年度	平成 28 年度
基本チェックリスト実施者数	829	1,203
二次予防事業参加者数 (参加率)	181 (21.8%)	210 (17.5%)

## 3 介護予防事業

介護予防普及啓発事業（認知症サポーター養成講座、講演会、ミニ講座、相談会等）の実績としては、28年度は39,082人と、27年度の31,294人と比べ7,788人増えており、対前年比24.9%の増加となっている。

地域介護予防活動支援事業（体操教室、ボランティア育成講座の講師、サークル、サロン活動支援・助言等）の実績としては、28年度は、21,102人と、27年度の14,825人と比べ6,277人増えており、対前年比42.3%の増加となっている。

地域介護予防活動支援事業実績の対前年比における大幅な増加については、シニアリーダーや、生活支援コーディネーターとの協働機会が増えたことが一因となっている。

【表3 介護予防事業実施状況】

単位：(人)

項目	年 度			
	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	対前年比
介護予防普及啓発事業	23,191	31,294	39,082	24.9% ↑
地域介護予防活動支援	12,540	14,825	21,102	42.3% ↑

#### 4 指定介護予防支援事業

要支援1・2のサービス利用者に対しては、あんしんケアセンターが地域の介護支援専門員を対象に研修を開催し、介護支援専門員の資質向上に努めた。

プラン数について、合計で27年度14,299件に対し、28年度14,080件と1.5%の減少となった。

【表4 介護予防ケアプラン作成件数】

単位：(件)

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	対前年比
センター作成プラン数	5,190	5,935	5,159	13.1% ↓
委託事業所作成プラン数	6,461	8,364	8,921	6.7% ↑
合計	11,651	14,299	14,080	1.5% ↓

【表5 要支援認定者数及びサービス受給者数】

単位：(人)

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	対前年比
要支援1・2認定者数	9,173	9,972	10,424	4.5% ↑
介護予防サービス受給者数	5,211	5,574	5,968	7.1% ↑

※各年度9月分の介護保険事業状況報告より計上

#### 5 地域ケア会議

地域ケア会議については、平成23年度に包括的支援事業を効果的に実施するため、多職種協働による地域包括ネットワーク構築の1つの手法として、国の通知に位置づけられた。

顔の見える連携作りを目指し、各区圏域内の困難事例を通じた支援方法の検討や地域課題の発見・共有を目的とする会議を開催した。28年度は地域課題の発見・検討が増加し、個別ケース検討が減少している。

【表6 地域ケア会議実施状況】

単位：(回)

項目	年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	対前年比
	合計	合計	合計		
困難事例個別ケース検討	181	133	69	48.1% ↓	
地域課題の発見・検討	77	134	188	40.3% ↑	
合計	258	267	257	3.7% ↓	

## 6 各種会議等の開催について

あんしんケアセンターの資質向上と平準化及び各関係機関との連携を図るため、各種会議を開催した。

【表7 平成28年度会議等開催状況】

会議等名称	開催数	内容
あんしんケアセンター 管理者会議	6回	24か所のセンターの円滑な運営及び平準化を図るため、情報共有や議案検討。
研修会 「精神疾患を抱える人への 在宅支援」	1回 (46人受講)	精神疾患を抱える在宅高齢者およびその家族が増加傾向にある中で、特に多いとされるうつ病の正しい理解を深め、適切な関わり方や基本姿勢を習得。
研修会 「地域コミュニティの可能性」	1回 (40人受講)	地域住民や地域組織等との関係づくりや協働へのヒントを得ることを目的とし、多角的視点から地域コミュニティに関し学ぶ。
千葉県あんしんケアセンター職員 初任者研修	2回 (22人受講)	平成29年度からあんしんケアセンターを増設することに伴い、今後センターに勤務する予定の職員を対象として、地域包括支援センター業務についての理解を深める。講師は市職員及び既存のセンター職員。
接遇マナー研修	2回 (34名受講)	相談業務や関係機関との信頼関係構築の基礎となる接遇マナー（来所時の声かけ、電話対応、身だしなみ等）やクレーム初期対応（訴えの聞き方、相手の心理状況等）をロールプレイングやワーク等を交え学ぶ。
介護予防ケアマネジメント手引き 作成部会	7回	6月～9月実施
介護予防・日常生活支援総合事業に向けた介護予防ケアマネジメント研修会	1回	1月実施
介護予防・日常生活支援総合事業説明会	2回	9月 あんしんケアセンター職員対象 10月 介護事業者対象 (あんしんケアセンター職員含む)
総合事業請求事務説明会	1回	2月 あんしんケアセンター職員対象
居宅介護支援事業者向け総合事業説明会	6回	2～3月 居宅介護支援事業所職員対象

## 7 ケアプラン点検の実施について

【実施日】 平成 28 年 12 月 8 日から 12 月 26 日までの 8 日間

(千葉県あんしんケアセンター運営委託業務の実地検査に併せて実施)

【対象事業所】 千葉県あんしんケアセンター (全 24 事業所)

【内容】 点検対象とするプランの条件を市で指定し、各センターが条件にあてはまるプラン 1 件を任意抽出して事前に提出。その後、「自立支援に向けてプランを立案できているか」という視点で、プラン作成担当者と市職員が共に点検を行うことで資質向上を図った。

なお、市職員は、保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員の有資格者のうちいずれか 2 名で対応した。

○点検対象としたプランの条件 (次の 3 つの条件全てにあてはまるもの)

あんしんケアセンターの職員が作成したプラン、訪問介護を利用しているケースのプラン、初回プランの評価が終了しているもの

### 【点検結果】

点検を通して、自立支援に向けた視点を持って関わるという点では、各担当者とも意識して取り組んでいることが確認できた。一方、プランへ記載する文章作成の技術については担当者個人の力量に差がある状況であり課題となっている。

点検時に共有した主な課題	点検当日の指導内容
<ul style="list-style-type: none"><li>・アセスメント、計画立案に必要な情報が適切に記載されていない。(最新の病状・生活状況、1日の生活・過ごし方、チェックリスト結果のアセスメントなど)</li><li>・記載されている目標が抽象的な内容となっており、適切な評価が行えていない。</li><li>・リハビリ担当職員等から本人の生活に活かせる内容等の意見が聞き出せていない。</li><li>・目標やプランとして記載されている単語や文章表現が難しく、利用者にとって理解が難しい。</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>①困りごとに関して単にサービスを補完する形のプランではなく、生活機能の低下が生じている原因や背景を分析し、「興味」や「関心のあること」を中心に目標や支援方針を設定する旨を指導。</li><li>②情報⇒アセスメント⇒課題⇒目標⇒サービス提案について各々の内容が繋がりをを持ってプランに記載するよう指導。</li><li>③主治医、看護師、リハ担当職員等の専門職の意見は、疾患リスクや将来予測に役立つものが多くあるため、サービス担当者会議等で、専門職の意見を引き出し検討するよう指導。</li></ol>
《好事例等》 <ul style="list-style-type: none"><li>・基本チェックリストからアセスメントを深めて記載できている。</li><li>・アセスメントにおいて、利用者の趣味や今までの生活を把握し、利用者が目指す生活を目標に位置づけられていた《(例)趣味:草花の手入れ、目標:草花の手入れが出来るようになる等》</li><li>・セルフケア・インフォーマルサービスがプランに位置づけられていた《(例)自分で時間を決めて体操を行う、公民館のシニアリーダー体操に参加する、担当医からのアドバイスによる自宅での体操を行う、家族が血圧測定、体操の声掛けを行う、利用者の意欲向上のために家族が買い物と一緒に行く等》</li></ul>	

### 【集団指導】

プラン点検の状況を取りまとめ、1月の介護予防ケアマネジメント研修会に併せて、上記当日の指導内容①から③及び好事例等について集団指導を行った。