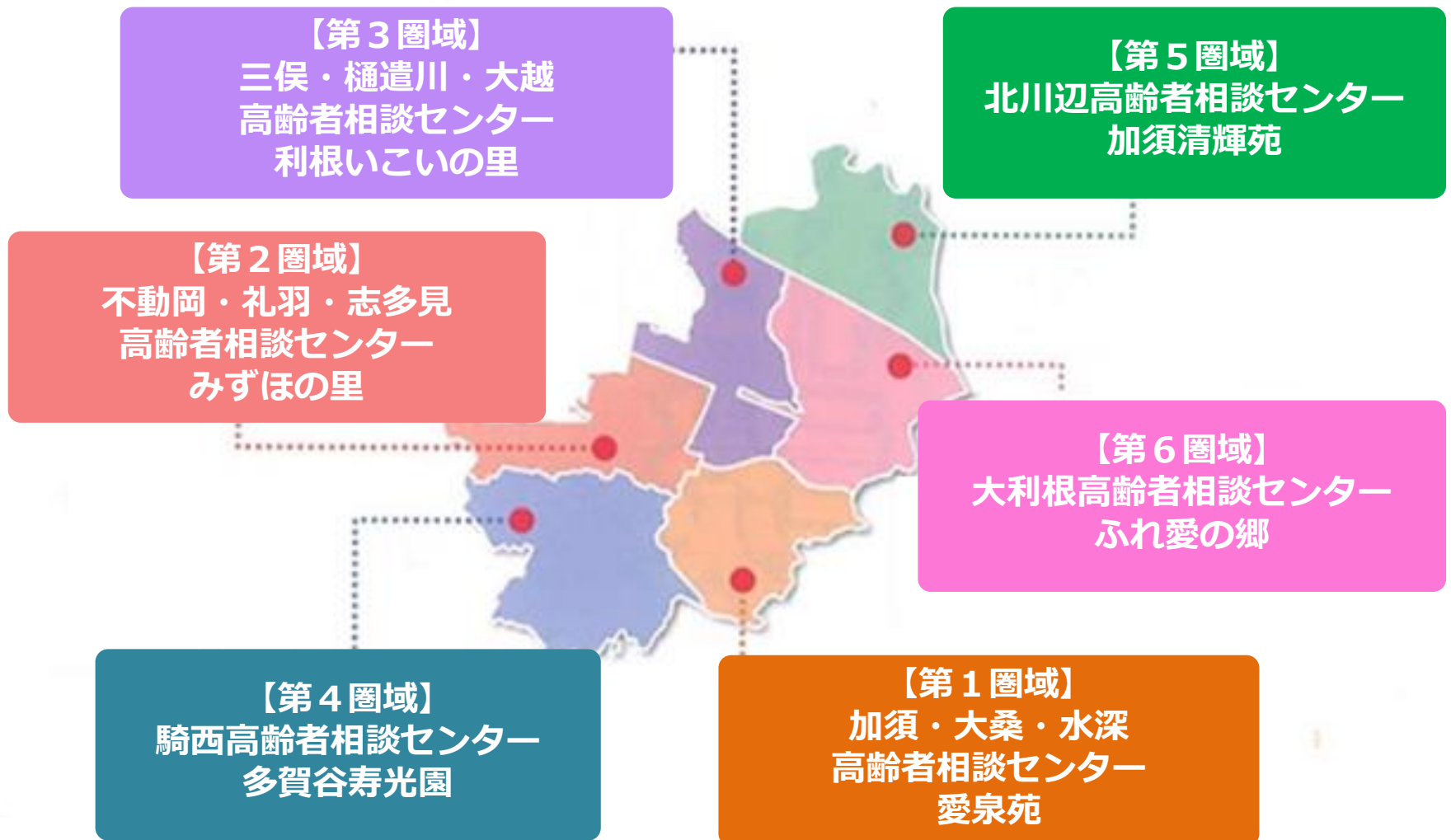


高齢者相談センターの事業評価について

1 基本情報

(1) センターの設置状況 (平成31年4月から)

平成31年4月からセンターを1箇所増やして6箇所とし、従来、市の直営であった3箇所を含む6箇所すべてのセンターを社会福祉法人に委託



(2) 各圏域における高齢者人口等 (令和3年4月1日現在)

【第3圏域 (三俣・樋遣川・大越)】

- ・面積：23.0 km²
- ・高齢者：4,312人
- ・世帯：6,179世帯

【第5圏域 (北川辺)】

- ・面積：21.0 km²
- ・高齢者：3,895人
- ・世帯：4,734世帯

【第2圏域 (不動岡・礼羽・志多見)】

- ・面積：15.7 km²
- ・高齢者：4,436人
- ・世帯：6,362世帯

【第6圏域 (大利根)】

- ・面積：24.5 km²
- ・高齢者：4,562人
- ・世帯：6,008世帯

【第4圏域 (騎西)】

- ・面積：28.6 km²
- ・高齢者：6,095人
- ・世帯：7,806世帯

【第1圏域 (加須・大桑・水深)】

- ・面積：20.7 km²
- ・高齢者：10,458人
- ・世帯：17,286世帯

(3) センターが実施する事業の概要

1 包括的支援事業

- ① 総合相談支援（高齢者とその家族等からの相談対応等）
- ② 権利擁護支援（成年後見制度の活用促進、高齢者虐待への対応等）
- ③ 包括的・継続的ケアマネジメント支援（連携体制づくり、ケアマネジャーへの支援等）
- ④ 介護予防ケアマネジメント（要介護状態となるおそれの高い人のケアプラン作成等）
- ⑤ 在宅医療・介護連携推進事業 ⑥生活支援体制整備事業 ⑦認知症総合支援事業

2 多職種協働による地域包括支援ネットワークの構築

地域の関係機関の連携体制を支える共通的基盤の構築
（地域包括支援ネットワーク会議の開催等）

3 介護予防支援

「要支援」の認定を受けた人のケアプランの作成
計画に基づくサービス提供を確保するためのサービス事業者等との連絡調整

4 その他

一般介護予防事業の一部（ふれあいサロン事業、元気はつらつ介護予防事業等） ほか

2 共通事項

(1) 組織・運営体制

国の評価指標に係る取組の実施状況

	第1圏域 (愛泉苑)	第2圏域 (みずほの里)	第3圏域 (利根いこいの里)	第4圏域 (多賀谷寿光園)	第5圏域 (加須清輝苑)	第6圏域 (ふれ愛の郷)
事業を適切に運営するための体制の構築 (令和2年度実績)						
市が定める運営方針の内容に沿ったセンター事業計画の策定	○	○	○	○	○	○
事業計画策定に当たっての市との協議及び指摘事項の反映	○	○	○	○	○	○
市の支援・指導に基づくセンターの業務改善	○	○	○	○	○	○
市が設置する定期的な連絡会合への出席	○	○	○	○	○	○
担当圏域の現状・ニーズに応じた取組 (令和3年4月末現在)						
担当圏域の現状・ニーズに基づく重点項目の設定	○	○	○	○	○	○

国の評価指標に係る取組の実施状況 - つづき

	第1圏域 (愛泉苑)	第2圏域 (みずほの里)	第3圏域 (利根いこいの里)	第4圏域 (多賀谷寿光園)	第5圏域 (加須清輝苑)	第6圏域 (ふれ愛の郷)
職員の確保・育成（令和3年4月末現在）						
3職種とも「準ずる者」 を含まない状態での配置	×	×	×	○	○	×
すべての職員に対する職 場外研修の実施	○	○	○	○	○	○
利用者が相談しやすい相談体制の構築（令和2年度実績）						
夜間・早朝の窓口（連絡 先）の設置及び周知	○	○	○	○	○	○
平日以外の窓口（連絡 先）の設置及び周知	○	○	○	○	○	○
パンフレット配布等のセ ンターの周知	○	○	○	○	○	○

(2) 個人情報保護の保護

国の評価指標に係る取組の実施状況

	第1圏域 (愛泉苑)	第2圏域 (みずほの里)	第3圏域 (利根いこいの里)	第4圏域 (多賀谷寿光園)	第5圏域 (加須清輝苑)	第6圏域 (ふれ愛の郷)
個人情報保護の徹底（令和2年度実績）						
市の個人情報保護取扱方針に沿った個人情報保護マニュアル等の整備	○	○	○	○	○	○
個人情報が漏洩した場合の対応等、市が指示する対応の職員への周知	○	○	○	○	○	○
個人情報の保護に関する責任者（常勤）の配置	○	○	○	○	○	○
個人情報の持出・開示時の管理簿への記載・確認	○	○	○	×	○	○

(3) 利用者満足の向上

国の評価指標に係る取組の実施状況

	第1圏域 (愛泉苑)	第2圏域 (みずほの里)	第3圏域 (利根いこいの里)	第4圏域 (多賀谷寿光園)	第5圏域 (加須清輝苑)	第6圏域 (ふれ愛の郷)
利用者の満足度向上のための相談・苦情対応体制の整備（令和2年度実績）						
市の方針に沿った苦情対応体制の整備、苦情内容や苦情への対応策の記録	○	○	○	○	○	○
受けた相談についての市への報告や協議の仕組みの設置	○	○	○	○	○	○
安心して相談できるようにするためのプライバシーの確保（令和2年度実績）						
市の方針に沿ったプライバシー確保の環境整備	○	○	○	○	○	○

3 業務状況（令和2年度実績）

(1) 総合相談支援

国の評価指標に係る取組の実施状況

	第1圏域 (愛泉苑)	第2圏域 (みずほの里)	第3圏域 (利根いこいの里)	第4圏域 (多賀谷寿光園)	第5圏域 (加須清輝苑)	第6圏域 (ふれ愛の郷)
地域における関係機関・関係者のネットワーク構築（令和2年度実績）						
地域ネットワークの構成 員・連絡先・特性等の情報 の図式化又はリスト化に よる管理	○	○	○	○	○	○
相談事例の解決のための必要な対応（令和2年度実績）						
市との情報共有 (相談事例の終結条件)	○	○	○	○	○	○
市との情報共有 (相談事例の分類方法)	○	○	○	○	○	○
市への報告 (前年度の相談件数)	○	○	○	○	○	○
相談事例を解決するた めの市への支援の要請	○	○	○	○	○	○

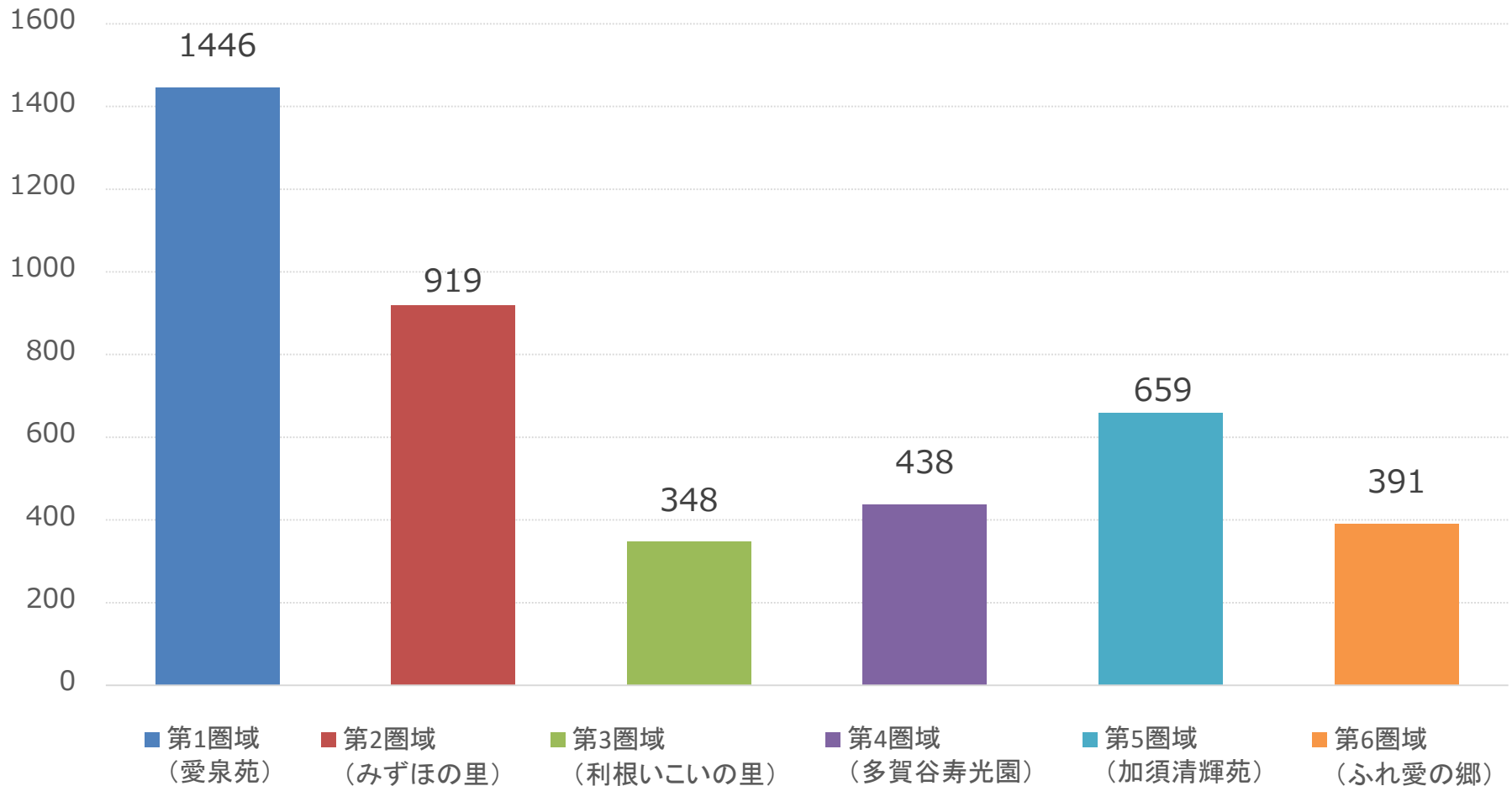
国の評価指標に係る取組の実施状況 - つづき

	第1圏域 (愛泉苑)	第2圏域 (みずほの里)	第3圏域 (利根いこいの里)	第4圏域 (多賀谷寿光園)	第5圏域 (加須清輝苑)	第6圏域 (ふれ愛の郷)
総合相談支援における家族介護者や複合的課題を持つ世帯等への支援の推進（令和2年度実績）						
家族介護者からの相談件数・相談内容の記録等	○	○	○	○	○	○
介護・子育て・障がい等、複合的な課題を持つ世帯への相談対応						
市や他分野の相談機関との協議の上での対応	○	○	○	○	○	○
相談内容を整理し、複合的な課題を持つ世帯数・人数・内容を把握	○	○	○	○	○	○

①総合相談-相談件数（延べ件数）

各センターでどれくらい相談・支援を実施しているか

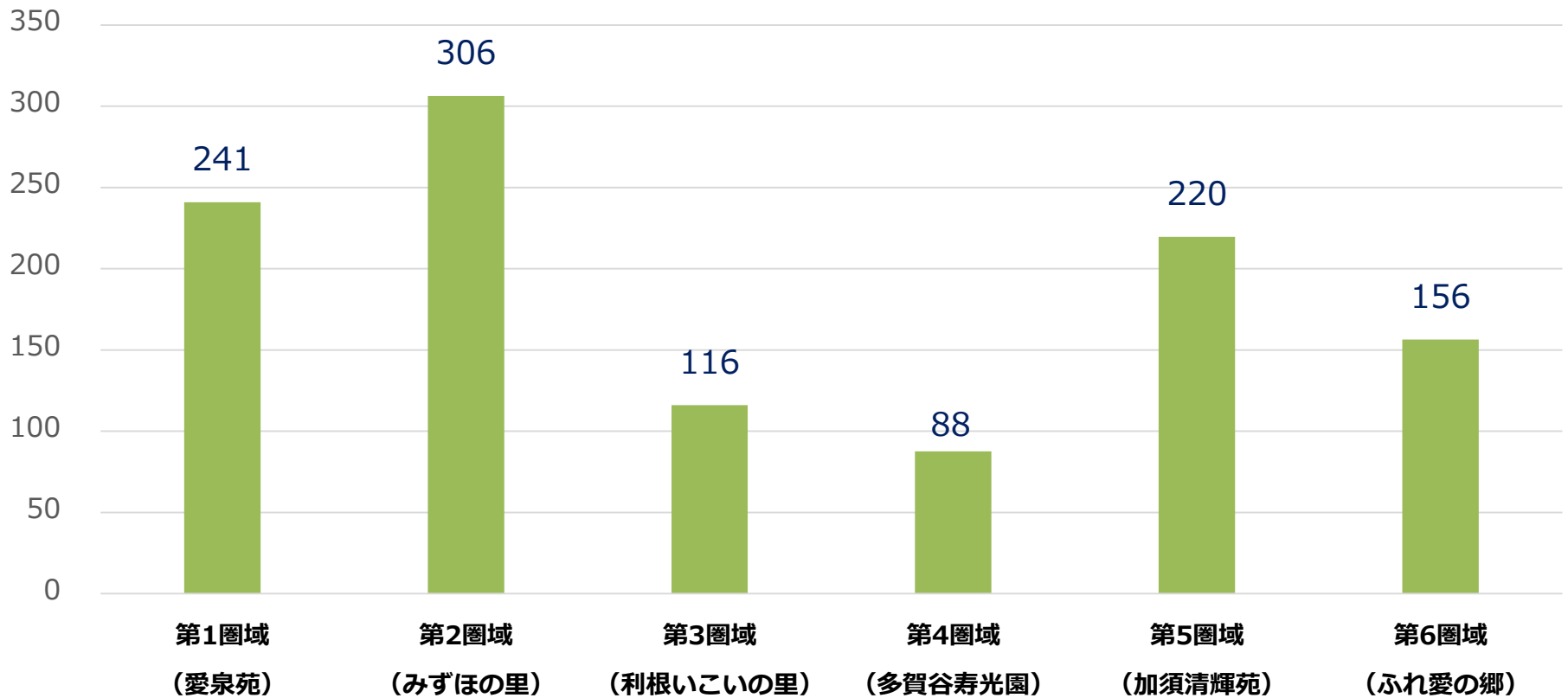
(単位：件)



②総合相談-相談件数（令和2年度・職員1人あたり）

センター職員1人につき対応した総合相談がどれくらいあったか

（単位：件）

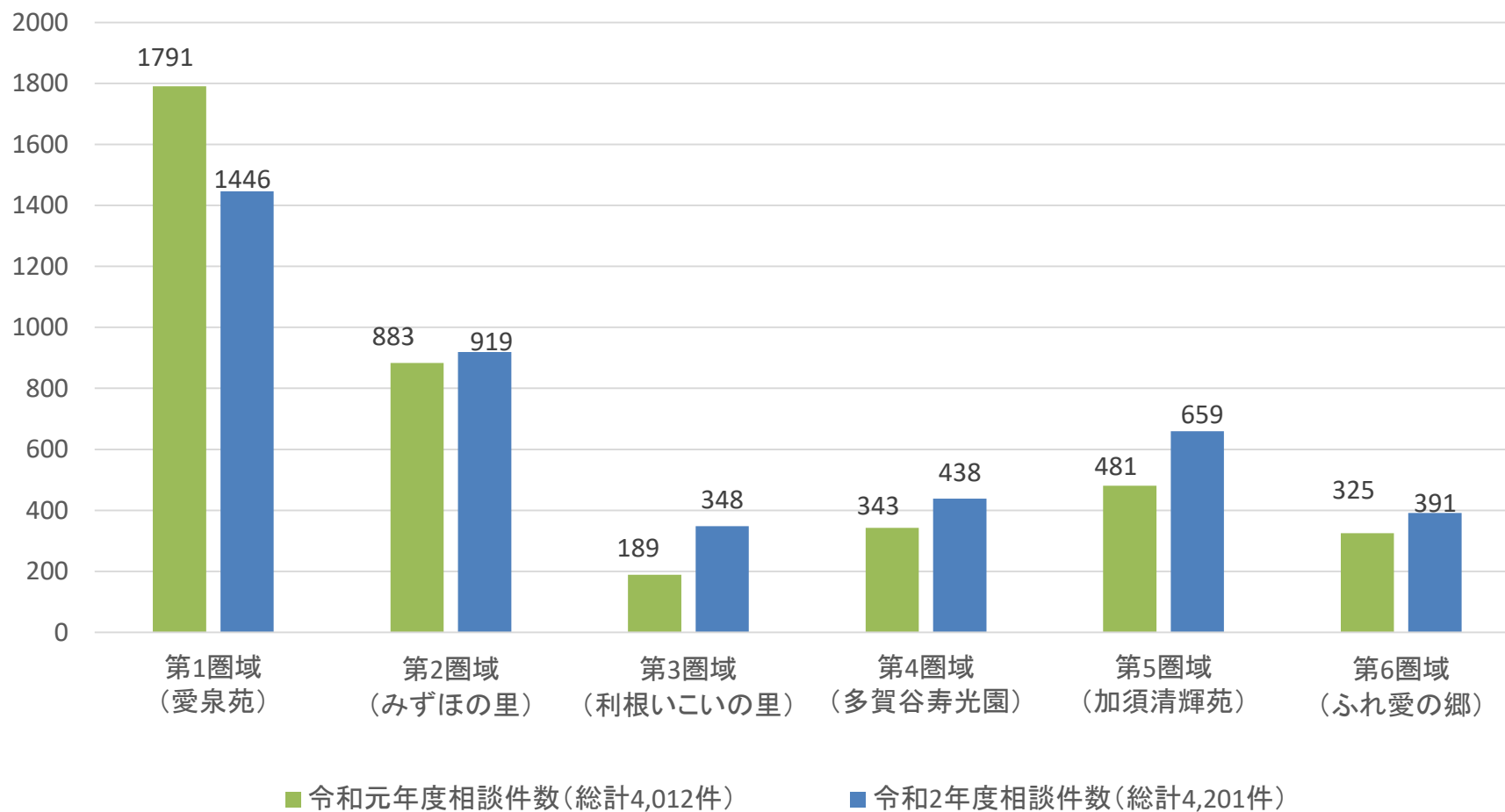


※ ここでの「職員」は、包括的支援事業に従事する職員を指す。

③総合相談-相談件数の比較

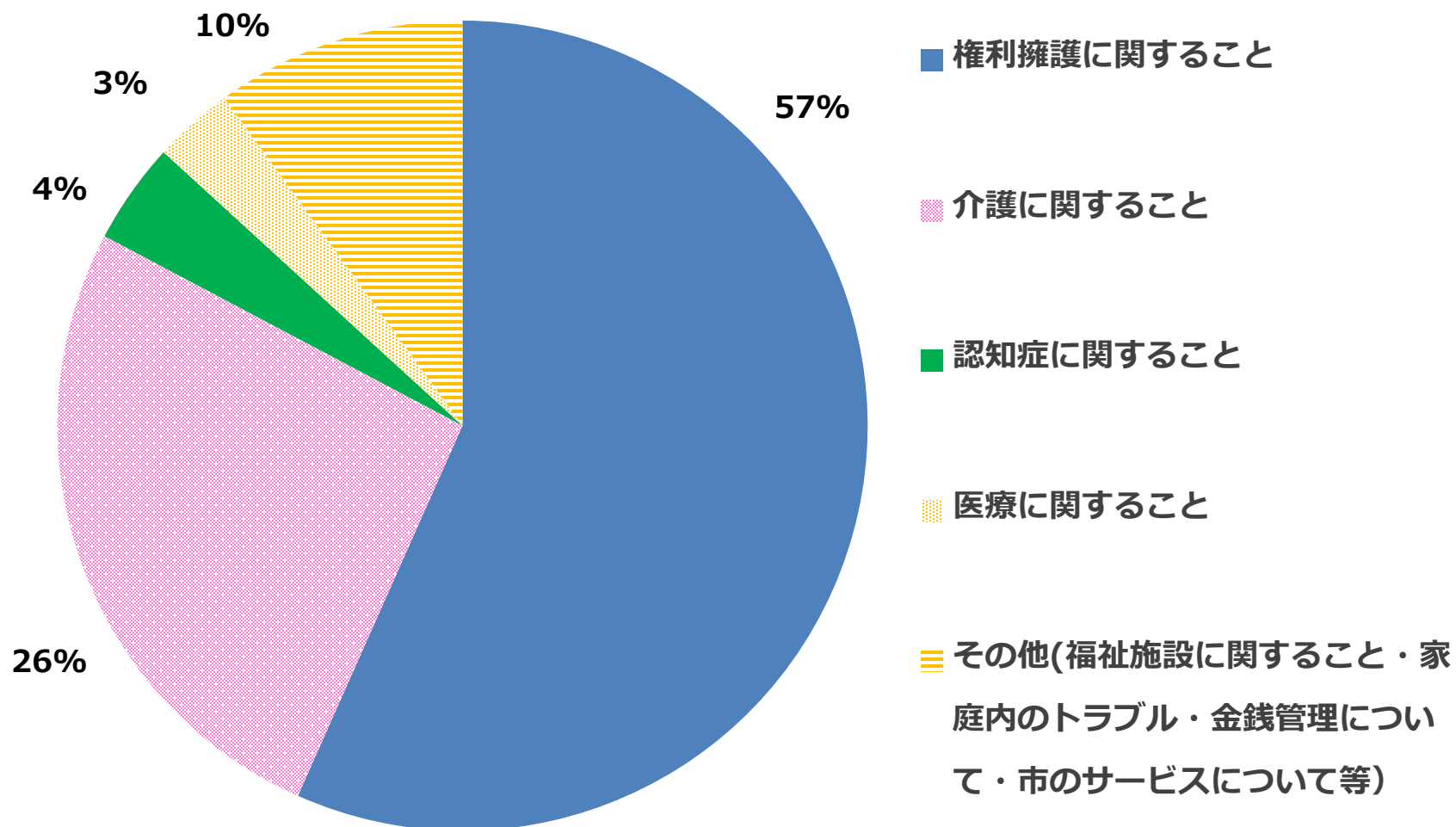
令和元年度と令和2年度の相談件数の比較

(単位：件)



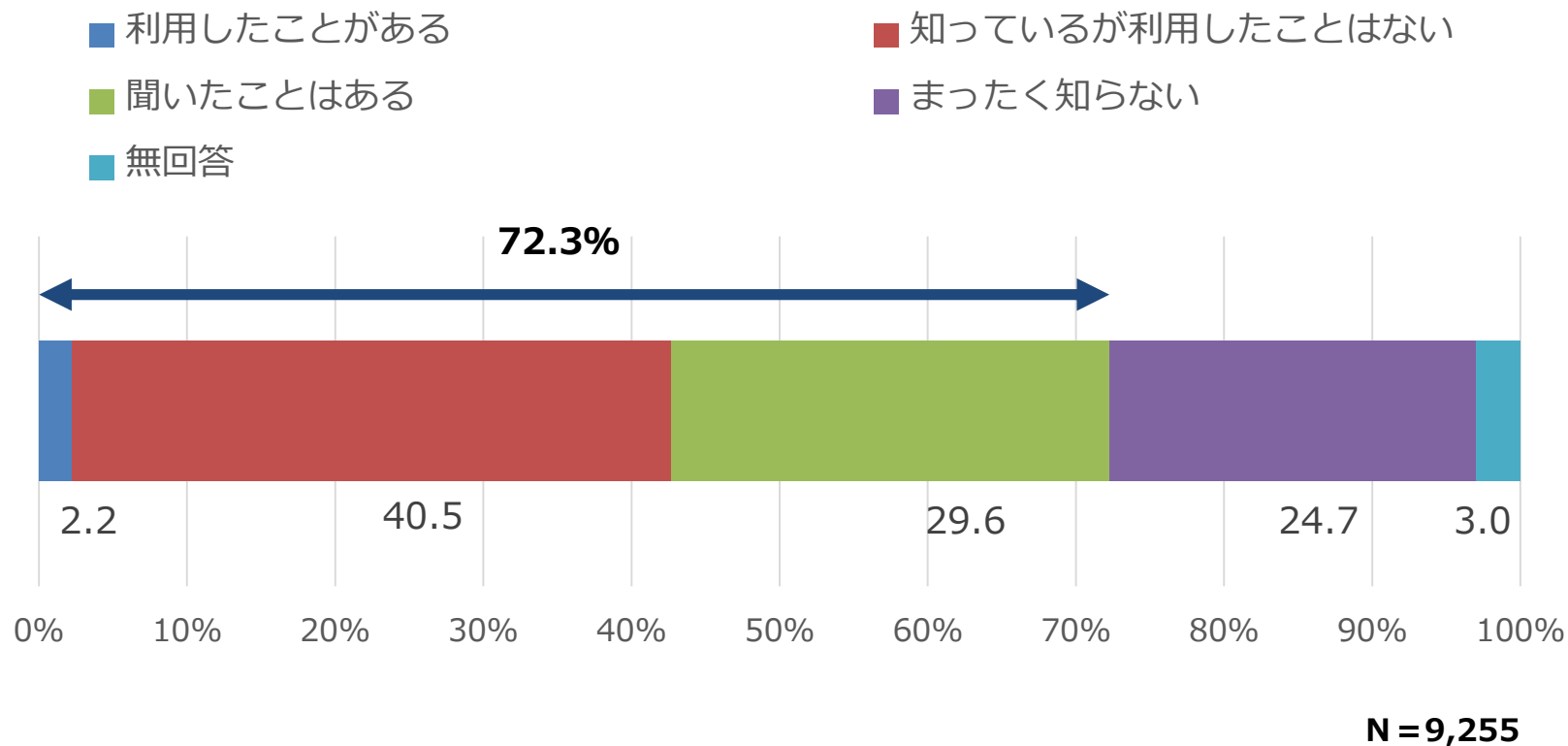
④主な相談内容（令和2年度）

令和2年度に全高齢者相談センターで対応した相談内容



⑤高齡者相談センターの認知度

要支援・要介護認定を受けていない75歳以上の人の72.3%が高齡者相談センターを認識

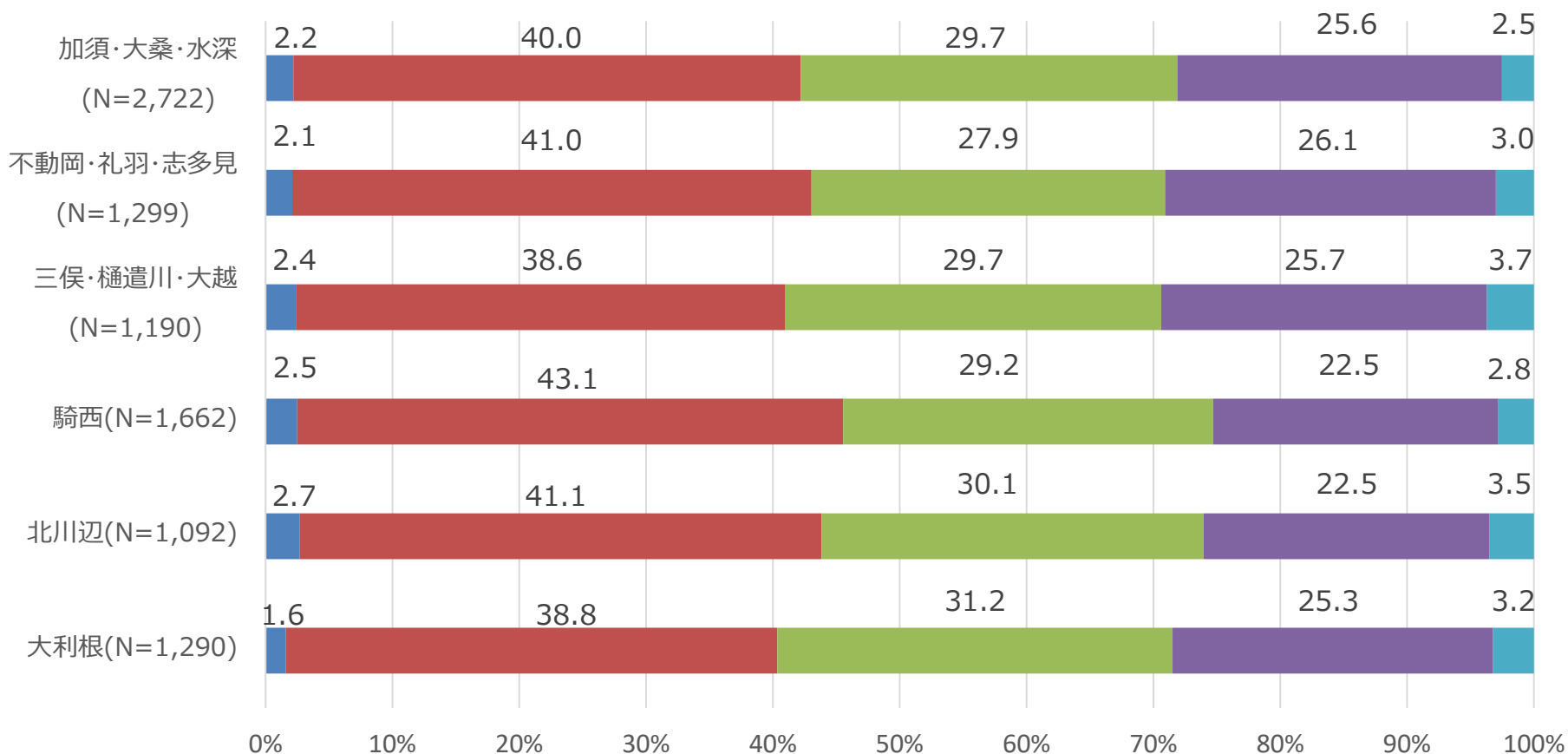


【出典】 令和2年度加須市介護予防把握事業結果報告書（令和3年3月）

⑤高齡者相談センターの認知度（日常生活圏域別）

地域差はそれほどなく、すべての日常生活圏域で高齢者相談センターの認知度が7割超

■ 利用したことがある ■ 知っているが利用したことはない ■ 聞いたことはある ■ まったく知らない ■ 無回答



(2) 権利擁護支援

国の評価指標に係る取組の実施状況

	第1圏域 (愛泉苑)	第2圏域 (みずほの里)	第3圏域 (利根いこいの里)	第4圏域 (多賀谷寿光園)	第5圏域 (加須清輝苑)	第6圏域 (ふれ愛の郷)
成年後見制度を活用するための取組（令和2年度実績）						
市との情報共有（市長申立てに関する判断基準）	○	○	○	○	○	○
申立ての支援を行った事例数（1年間）	0件	0件	0件	0件	3件	1件
高齢者虐待に対する迅速な対応（令和2年度実績）						
市との情報共有（虐待事例への対応の流れ）	○	○	○	○	○	○
市の会議で虐待事例への対応策を検討	○	○	○	○	○	○
消費者被害の防止の取組（令和2年度実績）						
消費生活センターや警察等と連携の上、対応	○	○	○	○	○	○
消費者被害に関する情報を民生委員等に提供	○	○	○	○	○	○

①高齢者虐待の防止に関する啓発

市民又は介護従事者等を対象にした高齢者虐待防止に関する講座又は教室を開催するなど、高齢者虐待を防止するための啓発を実施。ただし、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、多くのセンターで啓発活動を予定通りに実施できなかった。

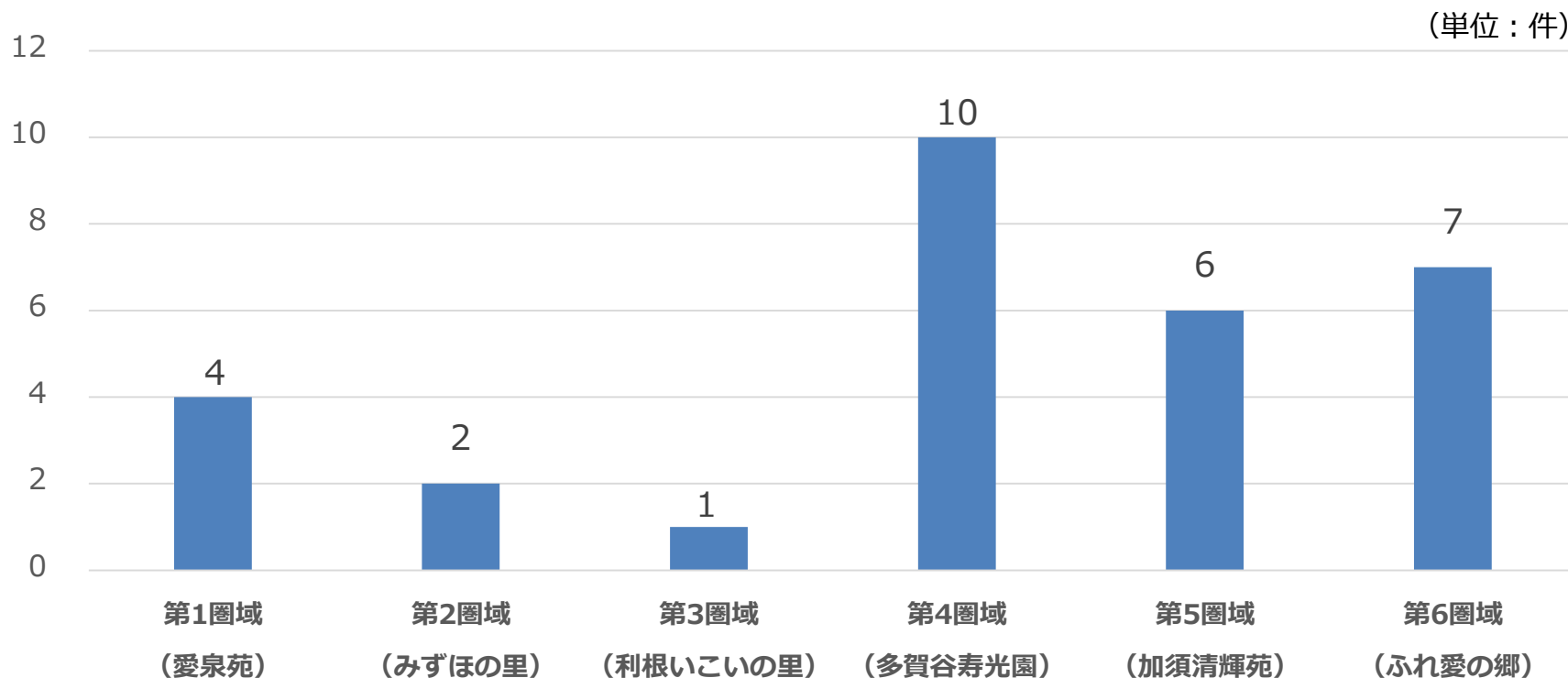
高齢者虐待防止に関する講座・教室等の開催実績（令和2年度）

センター略称	当初計画 (A)	開催実績 (B)	実施率 (B) / (A)
愛泉苑	3回	0回	0%
みずほの里	1回	2回	100%
利根いこいの里	2回	0回	0%
多賀谷寿光園	2回	0回	0%
加須清輝苑	2回	2回	100%
ふれ愛の郷	1回	0回	0%

②高齢者虐待が疑われた事案への対応

養護者による高齢者虐待が疑われるとして通報を受けた事案について、各センターが市と連携して、事実確認のための調査、高齢者の安全の確認・保護及び養護者に対する相談支援等を実施。

養護者による高齢者虐待に関する通報受理件数（令和2年度）



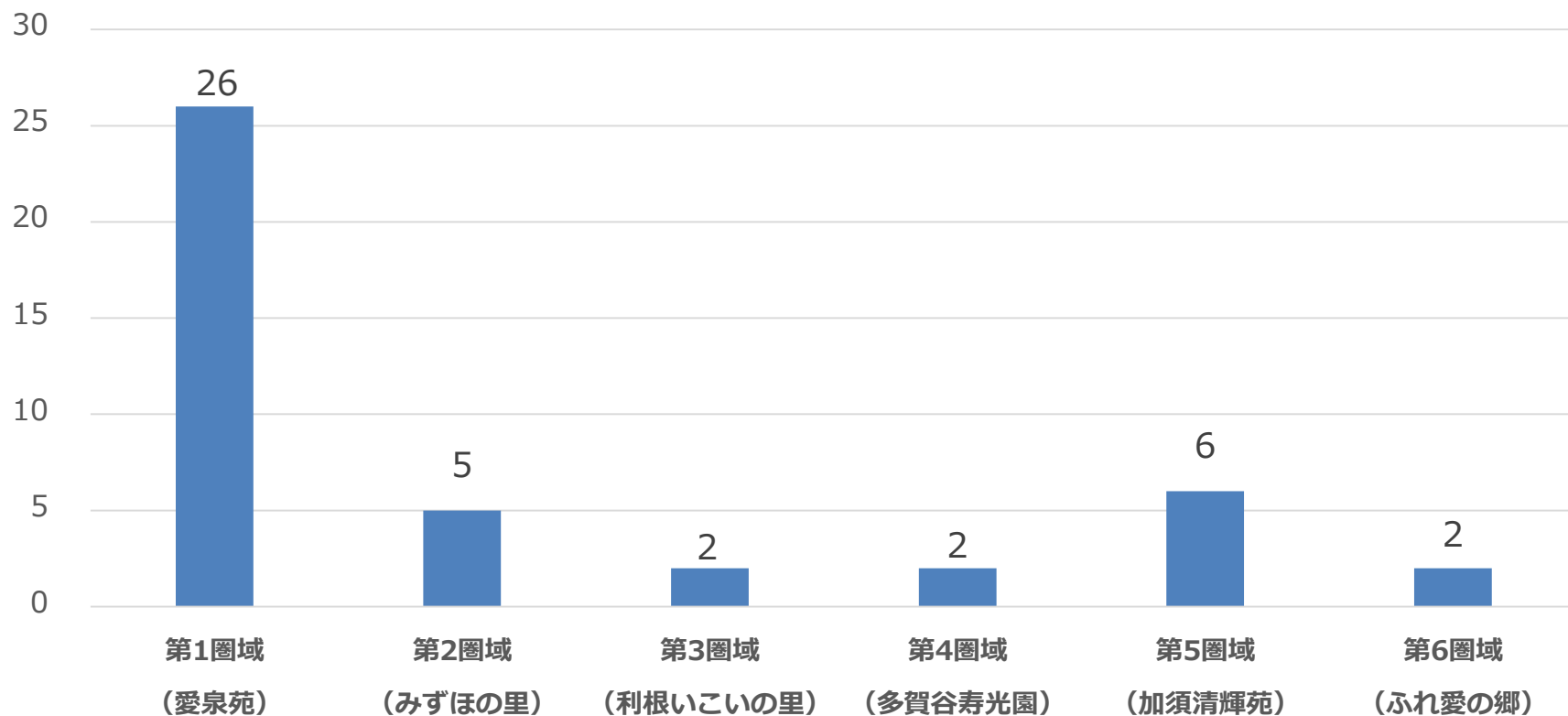
(注) 各センターでは、上表記載の事案のほか、令和元年度以前に受理した通報事案（終結していない事案）についても継続的に支援を行っている。

③成年後見制度の利用支援

成年後見制度の利用が必要と思われる高齢者本人や親族等に対して、成年後見制度の説明や申立てにあたっての関係機関の紹介等を実施。

成年後見制度に関する相談への対応件数（延べ件数）【令和2年度】

（単位：件）



(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援

国の評価指標に係る取組の実施状況

	第1圏域 (愛泉苑)	第2圏域 (みずほの里)	第3圏域 (利根いこいの里)	第4圏域 (多賀谷寿光園)	第5圏域 (加須清輝苑)	第6圏域 (ふれ愛の郷)
介護支援専門員を支援するための体制の構築（令和2年度実績）						
ケアマネ事業所のケアマネの人数等を把握	○	○	○	○	○	○
ケアマネを対象にした研修会等の開催計画を作成し、事業所に提示	○	○	×	○	○	×
ケアマネのニーズ等に基づく事例検討会等の開催	○	○	○	○	○	○
ケアマネのニーズに基づく多職種との意見交換の場の設定	○	○	○	○	○	○
介護予防等に関する意識の共有を図るための出前講座等の開催	○	○	○	○	○	○
介護支援専門員に対する効果的な相談対応（令和2年度実績）						
介護支援専門員からの相談事例の内容を整理・分類して経年的に把握	○	○	○	○	○	○

①地域ネットワークの構築

効果的・効率的に支援を必要とする高齢者を見出し、適切な支援や継続的な見守りに繋げるため、日ごろ、自治会や民生委員等の高齢者の日常生活の支援に携わっている関係者とのネットワーク（顔の見える関係）づくりを推進。

地域ネットワーク会議の開催実績（令和2年度）

センター略称	当初計画 (A)	開催実績 (B)	実施率 (B) / (A)
愛泉苑	12回	1回	8.3%
みずほの里	20回	20回	100%
利根いこいの里	20回	6回	30%
多賀谷寿光園	10回	10回	100%
加須清輝苑	12回	12回	100%
ふれ愛の郷	12回	1回	8.3%

(注) 上表の開催実績は、計画の達成状況を表すため、当初計画における開催回数を上限に記載している。
実際には、開催実績が表記載の回数を上回っているセンターもある。

②介護支援専門員のネットワーク形成

地域における介護支援専門員のネットワークを形成し、介護支援専門員の業務の円滑な実施を支援することを目的に、他の法人が運営する事業所との情報共有や、担当圏域内の多職種の参加のもと特定のテーマを設けて意見交換等を実施。

事業所連絡会議・圏域内多職種連絡会議の開催実績（令和2年度）

センター略称	当初計画 (A)	開催実績 (B)	実施率 (B) / (A)
愛泉苑	4回	0回	0%
みずほの里	4回	3回	75%
利根いこいの里	6回	0回	0%
多賀谷寿光園	5回	5回	100%
加須清輝苑	4回	2回	50%
ふれ愛の郷	2回	2回	100%

(注) 上表の開催実績は、計画の達成状況を表すため、当初計画における開催回数を上限に記載している。
実際には、開催実績が表記載の回数を上回っているセンターもある。

③介護支援専門員への個別支援

介護支援専門員がより良い判断に到達できるようにするため、個々の介護支援専門員に対し、ケアプランの作成技術の指導、サービス調整への助言、サービス担当者会議の開催の支援、社会資源（インフォーマルサービスを含む。）の紹介等、専門的な見地からの支援を実施。

介護支援専門員からの個別相談への支援実績（令和2年度）

センター略称	当初計画 (A)	開催実績 (B)	実施率 (B) / (A)
愛泉苑	216回	53回	24.5%
みずほの里	80回	80回	100%
利根いこいの里	80回	80回	100%
多賀谷寿光園	80回	38回	47.5%
加須清輝苑	72回	72回	100%
ふれ愛の郷	60回	17回	28.3%

(注) 上表の開催実績は、計画の達成状況を表すため、当初計画における開催回数を上限に記載している。
実際には、開催実績が表記載の回数を上回っているセンターもある。

(4) 地域ケア会議

国の評価指標に係る取組の実施状況

	第1圏域 (愛泉苑)	第2圏域 (みずほの里)	第3圏域 (利根いこいの里)	第4圏域 (多賀谷寿光園)	第5圏域 (加須清輝苑)	第6圏域 (ふれ愛の郷)
個別課題や地域課題の解決を目的とした、関係者との連携の下での地域ケア会議の開催（令和2年度実績）						
職員や会議参加者等への地域ケア会議の運営方針の周知	○	○	○	○	○	○
地域ケア会議における個別事例の検討	○	○	○	○	○	○
個別事例の課題分析等を重ねることによる地域課題に関する検討	○	○	○	○	○	○
地域づくり・資源開発もしくは政策形成の機能を持つ地域課題を検討する地域ケア会議の開催	×	×	×	×	×	○

国の評価指標に係る取組の実施状況 - つづき

	第1圏域 (愛泉苑)	第2圏域 (みずほの里)	第3圏域 (利根いこいの里)	第4圏域 (多賀谷寿光園)	第5圏域 (加須清輝苑)	第6圏域 (ふれ愛の郷)
個別事例や地域課題の解決のための地域ケア会議の活用（令和2年度実績）						
多職種との連携の下での地域ケア会議における自立支援・重度化防止の観点からの事例検討と対策	○	○	○	○	○	×
地域ケア会議に関し市が示した個人情報取扱方針に基づく対応	○	○	○	○	○	○
地域ケア会議の議事録等の参加者間での共有	○	○	○	○	○	○
地域ケア会議で検討した個別事例のその後の変化等のモニタリング	○	○	○	○	○	○
地域ケア会議における検討事項の市への報告	○	○	○	○	○	○

センター主催の地域ケア個別会議の開催実績

介護支援専門員や地域等から報告を受けた個別の支援困難事案を解決に向けて検討し、及び地域の支援体制を構築することを目的に、各センターが地域ケア個別会議を開催。

センター主催の地域ケア個別会議の開催実績（令和2年度）

センター略称	当初計画 (A)	開催実績 (B)	実施率 (B) / (A)
愛泉苑	36回	36回	100.0%
みずほの里	10回	10回	100.0%
利根いこいの里	36回	36回	100.0%
多賀谷寿光園	36回	14回	38.9%
加須清輝苑	36回	36回	100.0%
ふれ愛の郷	18回	17回	94.4%

(注) 上表の開催実績は、計画の達成状況を表すため、当初計画における開催回数を上限に記載している。
実際には、開催実績が表記載の回数を上回っているセンターもある。

(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

国の評価指標に係る取組の実施状況

	第1圏域 (愛泉苑)	第2圏域 (みずほの里)	第3圏域 (利根いこいの里)	第4圏域 (多賀谷寿光園)	第5圏域 (加須清輝苑)	第6圏域 (ふれ愛の郷)
自立支援に向けた介護予防ケアマネジメント等の実施（令和2年度実績）						
職員及び委託先の居宅介護支援事業所への市が示したケアマネジメントに関する基本方針の周知	○	○	○	○	○	○
保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な社会資源のケアプランへの位置付け	○	○	○	○	○	○
利用者のセルフマネジメントを推進するため市が示した支援手法の活用	○	○	○	○	○	○
介護予防ケアマネジメント等の委託の適正な実施（令和2年度実績）						
事業を委託した場合の台帳への記録及び進行管理	○	○	○	○	○	○

①介護予防ケアマネジメント等の実施件数

介護予防ケアマネジメント及び介護予防支援の実施件数（令和2年度）

（単位：件）

センター略称	介護予防 ケアマネジメント (A)	介護予防支援 (B)	合計 (A) + (B)
愛泉苑	1,377	450	1,827
みずほの里	490	501	991
利根いこいの里	506	521	1,027
多賀谷寿光園	474	906	1,380
加須清輝苑	361	441	802
ふれ愛の郷	332	560	892

（注）ケアプランの作成及びケアプラン作成後に継続して給付管理を行った延べ件数

(A) の対象 … 介護予防・日常生活支援総合事業の対象となる要支援認定者と基本
チェックリスト該当者

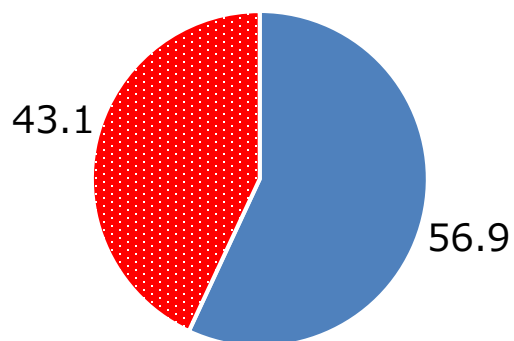
(B) の対象 … 予防給付の対象となる要支援認定者

②介護予防ケアマネジメントの直営・委託の状況

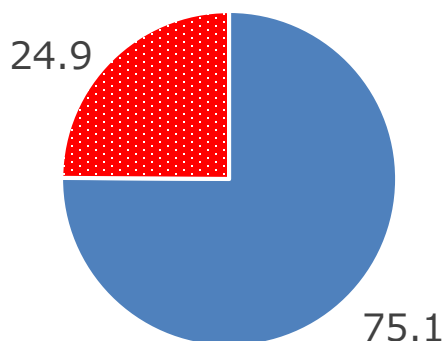
介護予防ケアマネジメントの実施状況（直営・委託の割合）【令和2年度】

（単位：％）

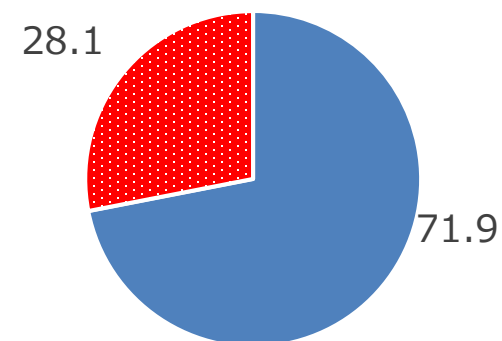
① 愛泉苑



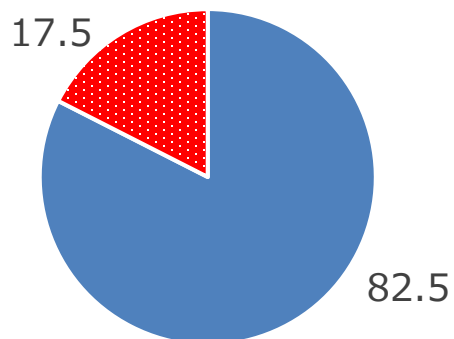
② みずほの里



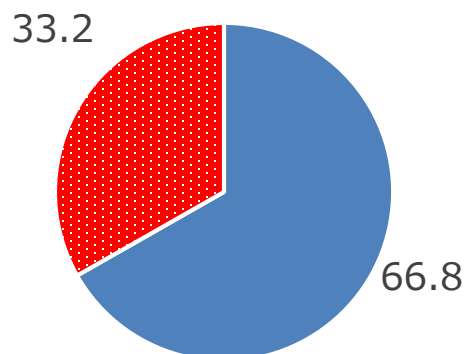
③ 利根いこいの里



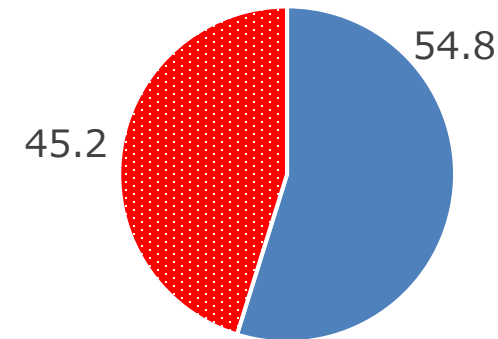
④ 多賀谷寿光園



⑤ 加須清輝苑



⑥ ふれ愛の郷



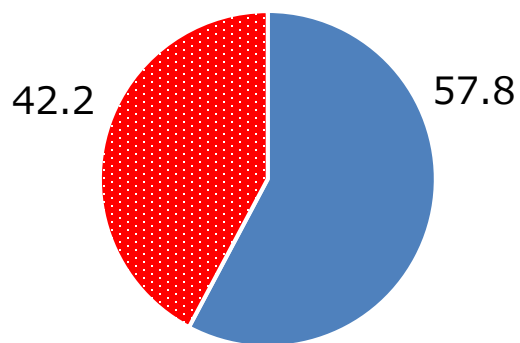
■ センター直営 ■ 居宅へ委託

③介護予防支援の直営・委託の状況

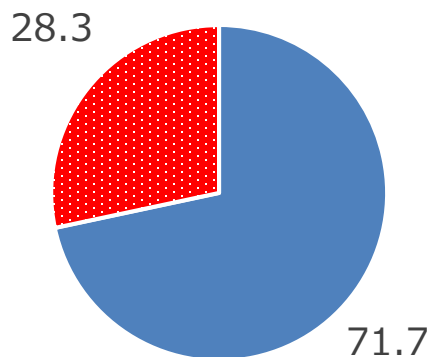
介護予防支援の実施状況（直営・委託の割合）【令和2年度】

（単位：％）

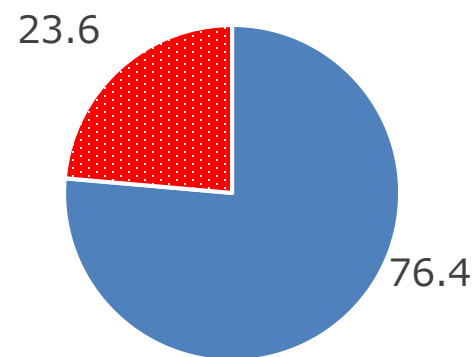
① 愛泉苑



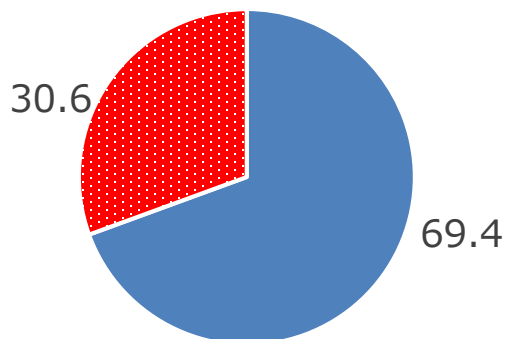
② みずほの里



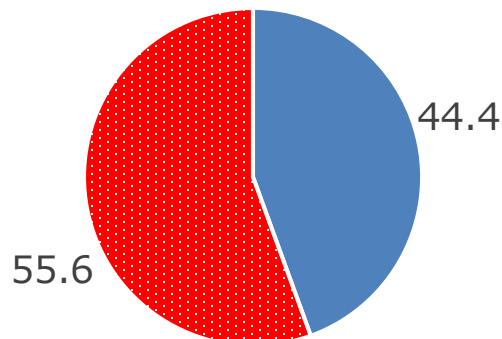
③ 利根いこいの里



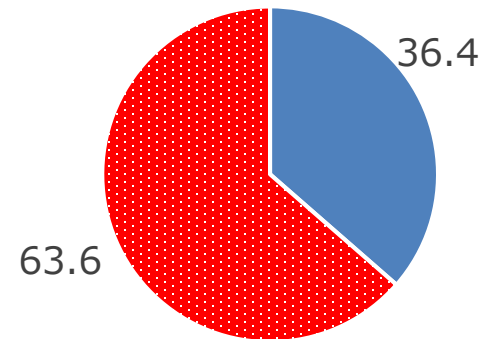
④ 多賀谷寿光園



⑤ 加須清輝苑



⑥ ふれ愛の郷



■ センター直営 ■ 居宅へ委託

④介護予防ケアマネジメント等業務の実施体制

令和2年度は、一部のセンターで、介護支援専門員等の介護予防ケアマネジメント・介護予防支援業務に専従する職員を配置し、業務の一部を居宅介護支援事業所に委託する方法で実施。

令和2年4月現在の人員体制

(単位：人)

センター略称	保健師	保健師に 準ずる者 ※	社会 福祉士	主任介護 支援専門 員	介護支援 専門員	その他	計
愛泉苑		2	2	2			6
みずほの里		1	1	1	1		4
利根いこいの里		1	1	1		1	4
多賀谷寿光園	1	1	2	1	1		6
加須清輝苑	1		1	1		1	4
ふれ愛の郷		1	1	1	1		4

※ 地域ケア等に関する経験のある看護師であって、高齢者に関する公衆衛生業務経験を1年以上有する者

(6) その他の事業

国の評価指標に係る取組の実施状況

	第1圏域 (愛泉苑)	第2圏域 (みずほの里)	第3圏域 (利根いこいの里)	第4圏域 (多賀谷寿光園)	第5圏域 (加須清輝苑)	第6圏域 (ふれ愛の郷)
在宅医療・介護連携（在宅医療・介護連携の推進に向けた取組）（令和2年度実績）						
医療関係者と合同の事例検討会への参加	×	○	○	○	○	×
医療関係者と合同の講演会・勉強会等への参加	×	○	○	○	○	○
在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口への相談	○	○	○	○	○	○
認知症高齢者支援（認知症高齢者を支援するための取組）（令和2年度実績）						
認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有	○	○	○	○	○	○
生活支援体制整備（生活支援コーディネーターや協議体と連携した取組）（令和2年度実績）						
生活支援コーディネーター等と社会資源等について協議	○	○	○	○	○	○