

平成29年度外部評価後の対応状況表

事業又は施策名【担当課】		
⑤高齢者福祉事業【長寿課】		
外部評価実施後の委員意見及び担当課回答		その後の対応状況
委員コメント	担当課回答 (平成29年9月時点)	担当課の対応状況 (平成30年6月時点)
<p>法律や国の方向の変化により新事業へと統合される事業においては、支援を求める市民が必要なサービスが受けられないといった事態があってはならない。そのためには、関係団体や関係者による重複するような事業であっても、網の目状にサービスを張り巡らすことも重要と考える。</p> <p>一方で、担当課も指摘している「近い将来の財源不足」を考え、事業の見直し、対象要件の見直しは必須と思われる。財政・運営においても自立できる高齢者には、自主独立を促すことも必要かと考える。</p> <p>また、いかに充実した支援があっても、市民がそれを知ることが大切であり、さらなる周知をお願いしたい。『ながくて福祉ガイド』は見やすく、情報も充実しているので、これまで以上に、市民の手に届くような取組みを期待する。</p>	<p>今後、本市においても急速に進む高齢化時代に向けて、これまで以上に高齢者の健康増進・介護予防事業に取り組むことで、本当に支援の必要な人への支援を充実するため、常に事業の見直しを行っていきます。</p> <p>また、必要な方に、必要なタイミングでサービスや制度を利用していただくため、『ながくて福祉ガイド』の内容の更なる充実はもちろんのこと、さまざまな情報手段の活用により市民の手に情報が届くような取組みに努めていきます。</p>	<p>平成30年3月に策定した次の3年間(平成32年度末まで)の介護保険事業計画では、健康増進・介護予防事業の代表的な事業で、地域サロンに運動講師を派遣する「いきいきライフ推進事業」への高齢者の参加率向上を目標に掲げました。事業の推進により、元気で活動的な高齢者の増加と、介護が必要な高齢者の増加抑制・財源確保を目指し、本当に支援の必要な人へのサービスが不足しないよう努めていきます。</p> <p>事業の周知については、地域の一人暮らし高齢者等を訪問する民生委員に福祉ガイドの配布を依頼する等、必要な人へ情報が届くよう引き続き努めていきます。</p>
<p>高齢者人口増加に伴って、高齢者福祉は非常に重要な問題であり、市民のニーズや関心も高い。このため、市民が安心して暮らしていけるように、長久手市でも様々な施策が実施されているが、予算に限られる中でサービスを低下させることなく、効率的に事業を継続的に実施していくことが重要であると考えます。</p> <p>介護保険の対象外の人で困っている人は潜在的に一定数いると思われるので、廃止・休止とされた事業も長久手市の新しい総合事業に組み込む形で、今後も継続されるのはよい。</p> <p>今後、市民相互の共助や医療と福祉の連携はますます必要性が高まると予想されるため、電子連絡帳の仕組みを積極的に活用されるとよいと思う。</p> <p>本事業の今後の方向性として、制度の周知が挙げられているが、従来の冊子配布だけでなく、情報化社会に慣れた高齢者やその家族に対するインターネットを活用した情報提供が有用であると考えます。そのためにも、アクセスしやすいHPへの改善・拡充や掲載情報のタイムリーな更新に期待する。</p>	<p>高齢者の増加によりサービス対象者の増加が予想されますが、本当に支援の必要な人へ必要なサービスを届け、安心して暮らせる環境が維持できるよう、事業の効率的な実施に努め、また高齢者の健康増進・介護予防に係る事業を促進していきます。</p> <p>市民相互の互助や医療と福祉の連携は、今後ますます重要であると認識しています。ただし、電子@連絡帳で扱う情報には、見守りが必要な人の体の状態など、公開には適さない個人情報が含まれますので、地域住民が係わる共助の仕組みへの導入は、現状では難しいと考えています。</p>	<p>元気で活動的な高齢者の増加と、介護が必要な高齢者の増加抑制・財源確保を目指して、平成30年3月に策定した介護保険事業計画では健康増進・介護予防に係る事業を評価対象事業に位置づけました。多くの高齢者が参加しやすい事業の推進に取り組んでいきます。</p> <p>医療と福祉の連携については、電子@連絡帳が積極的に活用されるよう、専門職向け研修の定期開催を予定しています。また平成30年4月から、在宅医療・介護連携支援センターを開設して、支援する側の連携強化に向け、仕組みづくり等を行っていますが、電子@連絡帳についても、情報連携ツールとして積極的に活用されるよう、周知に努めていきます。</p>

	<p>HPの改善・拡充によって、必要な情報をすぐに検索できる環境を整えることは、サービスの充実と並行して取組が必要な課題と捉えています。わかりやすい表現や構成については、他市町の優れた事例も参考にしながら、更新のたびに見直しを行うよう努めていきます。</p>	<p>長寿課のHPについては、必要な情報が探しづらい構成でしたので、職員で情報を再構成し、分類や階層をわかりやすくして運用しています。</p> <p>ただし、ページごとでは、情報不足やわかりにくい内容が散見されますので、更新のたびに見直しを行い、使いやすなものになるよう努めていきます。</p>
<p>高齢者福祉事業は必要不可欠なものです。課題として、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・財源の確保</li> <li>・事業を運営していく上でのシステム構築。(民間のシステムを利用しながら効率化を図る。)</li> <li>・電子機器操作の簡略化と推進(操作教育)と思います。</li> </ul> <p>また、制度利用頻度を高める為の手法として市の出先機関だけでなく</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者向けイベントのなかでのPR</li> <li>・保育園小学校のPTA活動</li> <li>・ショッピングセンター等での周知啓発イベント</li> </ul> <p>など、「知ってもらおう活動」をさまざまなところに結びつけることが出来たら…と思います。</p>	<p>今後、本市においても急速に進む高齢化時代に向けて、これまで以上に高齢者の健康増進・介護予防事業に取り組むことで、本当に支援の必要な人への支援を充実するため、常に事業の見直しを行っていきます。事業運営においては、高齢者福祉サービス支援システムを導入し、総合的なサービス提供に努めていますが、より一層の充実したサービス提供に取り組んでいきます。</p> <p>また、さまざまな情報手段の活用、啓発活動により市民の手に情報が届くよう努めていきます。</p>	<p>介護が必要な高齢者の増加抑制・財源確保を目指して、平成30年3月に策定した介護保険事業計画では健康増進・介護予防に係る事業を評価対象事業に位置づけ、元気な高齢者の増加に取り組んでいきます。</p> <p>また、高齢者福祉サービスのシステムについては、今年度末の契約更新を控え、効率的なサービス提供を目指して、民間システム事業者と協議を予定しているところで</p> <p>市民向けの周知啓発については、HPの構成を見直した他、医師会と共催の市民講演会で認知症施策をPRしたり(H30.2.25)、市観光交流協会発行の季刊フリー雑誌に健康増進事業を掲載してもらうなど、多様な情報手段の活用を図りました。</p>
<p>多種福祉サービスは近隣に比べても手厚く感じられ市民から好評価を得られてるのではないのでしょうか。今後ともよろしく願いいたします。</p> <p>老人目線言えばスマホ世代高齢者は市役所ホームページで福祉サービスを探す機会が増えると思われます。親しみやすく探しやすい福祉サービス解説をつまみ画面構成にわかりやすい解説をお願いします。ホームページの更新は職員の手により更新しているとお聞きましたが、専門家も入れて内容見直しを一度ご検討いただければあり難し。</p>	<p>HPの改善・拡充によって、必要な情報をすぐに検索できる環境を整えることは、サービスの充実と並行して取組が必要な課題と捉えています。わかりやすい表現や構成については、他市町の優れた事例も参考にしながら、更新のたびに見直しを行うよう努めていきます。</p>	<p>長寿課のHPについては、必要な情報が探しづらい構成でしたので、職員で情報を再構成し、分類や階層をわかりやすくして運用しています。</p> <p>ただし、親しみやすさやわかりやすい解説については、まだ課題があると考えています。更新のたびに見直しを行い、わかりやすい表現になるよう努めていきます。</p>

<p>①総合事業への移行に伴い、高齢者福祉事業の内のホームヘルパー派遣事業とデイサービス事業が休・廃止となりました。新たな包括的支援事業や介護予防事業の中にそれを引き継ぐ事業が見当たらず、不安を覚えます。制度改正によって従来のサービスが受けられなくなるのではないよう、希望すれば介護認定非該当でも訪問介護・通所介護のサービスを受けられるよう行政としての対応が望まれます。29年度は、従来と同様のサービスが受けられるとの説明でしたが、継続を切望します。介護保険制度は、3年ごとに改正(改悪)されますが、長久手市には防波堤となり、住民サイドに立った事業を展開して欲しいです。</p>	<p>ホームヘルパー派遣事業及び生きがい活動型デイサービス事業については、総合事業の開始により介護保険の認定を受けなくても、基本チェックリストへの該当でヘルパーやデイサービスを利用できるようになったため、事業の重複を避ける観点から廃止としました。</p> <p>今後は、従来からの利用者のサービスには十分配慮しつつ、介護サービスに加えて多様な主体の創意工夫や意欲を活かしたサービスが展開され、一人ひとりが住み慣れた場で生き生きと暮らせるような事業の展開を図っていきます。</p>	<p>総合事業移行前に高齢者福祉事業のヘルパー派遣、デイサービスを利用していた人は、事業開始後、基本チェックリストで該当になれば、ヘルパー派遣やデイサービスが利用できるようになっています。</p> <p>なお、開始前の利用者全員が総合事業のサービスに移行し、移行前と同等のサービスにつながりました。現在のチェックリスト該当者は44人です。</p> <p>介護保険制度の3年ごとの改正は平成30年度にもありましたが、サービスの利用が大きく変わる制度変更はありませんでした。介護サービス以外では、市内各所のサロンで、事業者等が市と協力して、創意工夫により多様なサービスを展開しており、今年度も多様なサービスを提供できるよう、準備しているところです。</p>
<p>②ワンコインサービス事業に関して、年々利用者、提供者、利用回数ともに増加しているとのことでした。包括的支援事業のヒアリングで、利用者と生活支援サポーターのマッチングに課題があるとのことでした。担当課の説明によれば、現在サポーターが活動されているのは、ワンコインサービスやサロン活動の手伝いが主とのことでした。そうであるならば、ワンコインサービスの活動領域(現在は、電球の取替、ゴミ出し、送迎、草引きなど比較的軽微なサービス)を拡大して、従来ホームヘルパーが担っていたような支援(掃除、洗濯、調理、買物)まで提供できれば、要介護認定非該当者でサービスを利用したい方はあると考えます。又それに際しては、ワンコインサービスと同様に無償でなく有償にすべきと考えます。無償で、仕事の依頼がいつ来るか(来ないか)わからない状態では、サポーターの生活設計が立ちません。有償で、例えば週1回定期的に仕事が入るといった状況が作り出せれば、担えるサポーターはいると思います。自分の仕事に対価が支払われることは、額の多寡にかかわらずやりがいと責任につながり、生活支援サポーターにとっても活動がしやすくなる考えます。</p>	<p>ワンコインサービスの活動領域については、現在でもホームヘルパーが担うことができる領域も含んでいるものの、自宅の掃除(窓ふきなど)を除き、利用者側からのオーダーがあまりない状況です。理由として考えられることは、ホームヘルパーを必要とする状態の方は、介護保険を利用できる可能性が高く、現時点ではサービスの質(訪問介護サービスに必要な研修を受けた者の対応)、及びサービス費用の安さ(介護保険により1割または2割負担で利用できる)ともに、ワンコインサービスを上回っているためです。</p>	<p>ヘルパーが主に担っている領域へワンコインサービスの利用が拡大しない原因は、以前の回答でもお答えしたとおり、要介護認定を受けている人(非該当者についても、基本チェックリストで該当になれば、要支援1認定相当のヘルパー派遣が利用できます)は、介護保険サービスを利用したほうが、サービスの質や費用の面でメリットが多いためと思われます。</p> <p>このため、ワンコインサービスは、ケアプランに載らない単発利用。一方、ケアプランに掲載できる定期的な支援は介護サービス、といった使い分けがされていると思われます。</p>

ワンコインサービス及び生活支援サポーターは、ホームヘルパーの代替としての役割を模索しつつも、困りごとの解決を通して、利用者と提供者が交流を育み、地域での支え合いを活性化することが重要なポイントであると考えています。サービスを受ける、提供するという一方通行の関係ではなく、双方向のコミュニケーションが図られるような関係を作っていくよう意識していきたいと考えています。

なお、高齢者の生活設計に資するような軽度の就労については、現在のところ施策としては展開しておりませんが、今後の高齢化社会を見すれば、年金制度も含めた社会保障制度全般に関わる重要な事項であると認識しています。

ただし、ワンコインサービスの活動については、利用者支援者共に活動が広がる中で、定期的な利用も、毎週のごみ出しを中心に増加しています。

利用者や支援者が増え、ワンコインサービスの周知度や信頼度が高まってれば、ヘルパーに準じた能力や意識を持つ人が支援者に増えたり、これまでヘルパーに頼んでいた仕事をワンコインで頼みたいと思う利用者が増えてくると考えております。

地域でのちょっとした困りごとの支え合いを基本としながら、これまで介護保険事業者が担ってきた領域でも互助による支援が広がっていくように努めていきます。

生活支援サポーターがワンコインサービスの支援者となった場合、現状の制度では、生活設計が可能となる程度の収入を得ることは困難ですが、利用者との間で、双方向のコミュニケーションが図られるような関係づくりに努めています。

具体的には、平成29年より、NPO法人つづらに利用者支援者の連絡調整を委託しました。要望を利用者に確認し、支援者へ適切につなぐ役割のほか、支援者間の意見交換会等の開催も行います。こうした取組により、利用しやすい仕組みづくりを進めていきます。

なお、高齢者の生活設計に資する軽度の就労にかかる施策については、引き続き、重要な事項であると認識しています。

<p>③在宅医療介護連携事業に関して、高齢者が最後まで在宅で過ごせるためには、一人の利用者に対して医療・看護・介護のネットワークを作ることが必要と考えていました。今回のヒアリングで、電子@連絡帳システム(一般向けには愛・ながくて夢ネット)を活用し、支援体制を構築していくとのことで、心強く思いました。ただ課題は多いと考えます。電子@連絡帳の記事数の増加はシステムを機能させていく土台作りであって、実際にシステムが機能しているかは別の問題です。現実には、独居で入浴や食事、トイレ介助が必要な高齢者は在宅では不安で、施設入所を選択されているのが実情ではないかと思えます。その意味では、在宅医療介護連携事業は緒についたところで、今後一層の充実・拡大が望まれます。内部評価の「現状維持」は、「累積記事数」という一つの指標での評価であって、事業目的に照らし現状を見れば「現状維持」はあまりに甘い評価と考えます。2つ目の課題は、システムの周知が遅れていることです。「愛・ながくて夢ネット」は利用どころか存在も知らない人が多いです。せつかくの制度が周知されていないのは勿体ないですし、システムは実際に利用することで不具合や不十分なところが目につき充実・改善につながると考えます。ながくて福祉ガイド(高齢者編)なども有効に活用して、システムの周知を図ることが必要と考えます。</p>	<p>在宅医療・介護連携の推進は、ご指摘のとおりまだ始まったばかりで、記事数の増加は1つの指標に過ぎません。現在、医療や介護に関わる専門職の連携の、より一層の促進を目指して、例えば「地域ケア会議」を開催し、専門職間で支援のあり方を学び合うことで、自立支援・重度化防止を推進していくことも始めています。電子@連絡帳の記事数は、数値化しやすいことから指標としましたが、より実態を表す評価指標について検討いたします。</p>	<p>在宅医療介護連携については、電子@連絡帳による支援者間の情報共有が活発になるよう、媒体や活用の周知も進めていますが、専門職間の連携を一層進めるため、前回回答しました「地域ケア会議」のほか、入退院調整部会、研修会、交流会なども行い、支援が円滑に行われるよう努めています。</p> <p>★昨年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域ケア会議(準備会・学習会)開催…9回</li> <li>入退院調整部会開催…4回</li> <li>専門職向け研修会開催…4回</li> <li>交流会開催…2回</li> </ul> <p>なお、行政評価の評価指標については、より実態を表す指標を検討することになっていましたが、評価票の様式が変わり、数値等で評価する方法ではなくなりました。</p>
	<p>課題2つ目のシステムの周知についてですが、専門職の間では存在の認識や活用が広がっていますので、在宅支援が必要な人を支える専門職が知っていれば、本人を支える重要なツールになっています。利用は専門職に限られ、本人や家族が記載・閲覧するものではありませんので、(ただし、利用には本人や家族の同意が必要です。)市民への周知はあまり進んでいませんが、在宅で安心して暮らせる仕組みができつつあることを知っていただくためにも、周知に努めたいと考えています。※2017年度版ながくて福祉ガイド(高齢者編)では、7ページの記事を掲載しています。</p>	<p>独居でさまざまな介助に不安がある人は施設入所を選択しているのが実情、とご指摘いただきましたが、実際にそうした判断をされる方は多いと認識しています。</p> <p>支援する側には、電子@連絡帳の仕組みは十分に周知されていると思いますが、介護が必要な本人や家族に、具体的な活用方法が理解されていないかも知れません。今後は、この仕組みを利用した家族や、介護する専門職の評判にも期待しながら、より利用が広がるよう普及に努めていく必要があります。</p> <p>市民向け周知の方法としては、福祉ガイドへの掲載のほか、導入されている医療機関では、導入を示すポスター・ステッカーの表示などをお願いしています。</p>