

平成29年度地域包括支援センター事業評価の結果の 概要及び平成30年度事業評価の方向性

松戸市役所
平成30年7月

29年度地域包括支援センター事業評価の実施方針①

(1) 自己評価・行政評価の実施方針

①自己評価 「評価の根拠」欄に自己評価結果を記載するとともに、「評価の根拠」欄の記載に沿って、評価項目ごとに4段階（※）の自己評価を行う。

②行政評価

◎基本的考え方

- 評価項目ごとのセンターによる自己評価結果をベースにして、松戸市地域包括支援センターとして求められている事業が実施できているかどうかを評価するとともに（絶対評価）、センター間の相互比較の観点も含めて（相対評価）、行政評価（4段階（※））を行う。
- 行政評価は、第1段階として、書類審査を実施し、その後ヒアリング審査を実施。その結果を踏まえたうえで、再度、マップ等の成果物の内容を加味し行政評価を行った。その評価結果を、介護保険運営協議会において審議した上で、行政評価を最終的に確定する（小数点第一位）。

◎書類審査の実施方針

- 自己評価において記載された「評価の根拠」に基づき、書類審査を行う。評価に当たっては、原則として、必須項目である「評価の根拠」の記載内容に沿って評価を行い、必要に応じて、任意項目の記載を加味する。
- 客観性のある行政評価を実現するため、以下のような視点に基づき、具体的には、「平成29年度地域包括支援センター事業評価 行政評価の個別基準」をベースに、書類審査を実施し、ヒアリング後に最終審査を行う。
【書類審査の視点】
 - ・ 取組や記述の有無
 - ・ 取組や記述の具体性
 - ・ 取組件数等（高齢者人口比）の比較 等

◎ヒアリング審査の実施方針

- 書類審査を補完し、行政評価の参考とするため、自己評価において記載された事項の正しさの検証や、好事例・課題の内容把握等の観点から、以下の事項等について、ヒアリング審査を行う。
- 【ヒアリング審査内容】
- ・ 好事例の詳細
 - ・ 個人情報保護マニュアルの収集
 - ・ 地域ネットワークのマップ・リストの収集
 - ・ 地域サポート医事業の確認
 - ・ 地域ケア会議のテーマと出席者の関係、3層構造を意識しているか確認
 - ・ 事業評価を通じた感想（良かった点、自己評価で苦労した点等） 等
 - ・ 主な課題の詳細
 - ・ 事業計画の確認
 - ・ 職場内研修の内容
 - ・ 苦情対応体制の確認
 - ・ 社会資源マップ・リストの収集

※【4段階評価の定義】 4：大変よくできている 3：ある程度できている 2：あまりできていない 1：まったくできていない 1

29年度地域包括支援センター事業評価の実施方針②

(2) 公表の実施方針

- 好事例の普及や住民の理解促進の観点から、運営協議会の事業評価関連の資料一式を、松戸市ホームページを通じて公表する。
- 公表に当たっては、評価結果概要資料にアクセスしやすくするなど、住民に分かりやすくなるような工夫を行う。あわせて、センターと相談しつつ、個別事例における匿名性の確保など、個人情報保護に十分留意しつつ、公表を行う。

※評価結果概要資料には、行政評価得点結果のみを記載。

(3) 今後の課題と業務改善等の実施方針

- 平成29年4月から新たに4地区、地域包括支援センターが増設されたことにより、地域包括ケアシステムの深化推進を図れる体制を整えた。今後、地域に根付いた活動を展開していくために、今回の評価を踏まえ、課題の改善や強みの更なる強化を図り、地域包括支援センターの充実を図っていく。
- 平成29年4月から市直営の基幹型地域包括支援センターを設置し、各センターの総合調整機能や後方支援機能の強化を図っているが、今回の評価結果を踏まえて各センターの特色を生かした支援を展開していく。
- 平成29年の介護保険法改正により平成30年4月から地域包括支援センター自身による自己評価及び市町村による行政評価が全ての市町村で義務化された。これに先立って平成27年度の地域包括支援センター事業から数値や事例等の客観的な根拠に基づく地域包括支援センターの事業評価を実施し業務改善が図られているところである。こうした成果を踏まえ「地域包括ケアシステムの深化・推進」に向けた施策の進展に応じて事業評価の評価項目の改定を行っていく。

(参考) 松戸市地域包括支援センター事業評価の評価様式 (例)

評価項目	自己評価欄	行政評価	主な好事例・課題等	ヒアリング事項	
⑦利用者が利用しやすい相談体制が組まれているか。	4	3.4	好事例: 夜間・休日の連絡先を明記した名刺を配布。積極的に夜間対応を行っている。	好事例について: 名刺の裏には緊急連絡先が記載されていた。	
評価の根拠	ア. 夜間窓口(連絡先)の整備・周知の方策【自由記入】	初回訪問時には地域包括支援センター(以下、包括)のパンフレットを渡し、説明している。	3	好事例: 地域の祭りなどにアウトリーチブースを作り、相談を受けている。	
	イ. 対応分類(訪問、面接、電話)別の夜間対応の件数(27年度1年間)【件数を記入】 ※17:00以降に対応した件数	訪問 96 件 面接 114 件 電話 905 件 合計 1115 件	4	件数	
	ウ. 土曜・休日窓口(連絡先)の整備・周知の方策【自由記入】	相談者には、土曜・休日窓口(連絡先)夜間や緊急時の連絡先を明記した相談員の名刺を渡し、説明している。包括のパンフレットを用い、地域の集まりなどで説明している	3	記述式	
	エ. 対応分類(訪問、面接、電話)別の土曜・休日対応の件数(27年度1年間)【件数を記入】 ※内8:30-17:00に対応した件数	訪問 36 件 面接 51 件 電話 105 件 合計 192 件	3		
	※内17:00以降に対応した件数	訪問 4 件 面接 6 件 電話 59件 合計 69 件	3		
	オ. 職員が、緊急時に連携できる医療機関・介護事業者等の各種施設の連絡先を携帯している/いない	いる	4	選択式 (いる・いない)	
	カ. 地域包括支援センターのPRのために講じている具体的方策【自由記入】	啓発活動での地道な説明、パンフレット配布を行っている。介護予防教室を開催し、センターの紹介を行っている。地域の行事へ積極的に参加している。地域の祭りなどにアウトリーチブースを作りその場で相談を受けている。民生委員との共同事業を行っている。地域の茶話会へ出席している。	4		
	キ. その他【任意・自由記入】	緊急時連携先の電話番号は、すぐに調べられる状態にある。		任意記載	

29年度地域包括支援センター事業評価結果のまとめ (全体を通じた講評)

平成28年度センター事業評価の平均3.4点から平成29年度平均3.5点へと向上している。このことからセンター事業評価を受けた具体的な業務改善が推進されることで、地域包括支援センターの機能向上が図られたものと評価できる。

◎センター事業評価を通じた主な業務改善の例

1) 事業評価に基づくセンター業務全般の機能向上

平成28年度事業評価の結果に基づき、業務全般の改善を目的に月1回、業務改善委員会を開催。基幹型地域包括支援センターが後方支援をおこないながら、業務体制や認知症支援ケア向上について検討した。併せて、平成29年度の事業実施に当たっての重点業務を決定することにより、課題の解消を図り、センター業務全般の機能が向上した。(例：馬橋包括)

2) 認知症対策の充実

平成29年度より認知症の方への見守りを強化することを目的に、オレンジ協力員と地域包括支援センター職員が行う見守りパトロール「オレンジパトウォーク」を週1回開催している。見守りだけでなく、認知症の方の自宅へお迎えに行き自宅周辺の散歩もしている(例：明第2西)。事業評価における好事例の共有をとおして、他の地域包括支援センターの取り組みを取り入れ実現に向け準備している。(例：五香松飛台)。

3) 社会資源開発の推進

セキュリティの高いマンションに住む高齢者の見守りは困難になりやすいという地域課題に対して、地域包括支援センターがマンション管理組合と連携を図り、見守り体制を構築するための資源マップを作成した。(例：本庁)。

事業評価に基づく地域包括支援センター業務全般の機能向上（馬橋包括の例）

【28年度事業評価を受けた対応方針の決定】

馬橋包括では、28年度事業評価を受けて、業務全般の改善を目的に月1回、業務改善委員会を開催。業務体制や認知症支援ケア向上について検討し、積極的な取組みを推進した。特に、「組織・運営体制」「地域ケア会議」「認知症高齢者支援」において改善が見られた。

＜重点業務における積極的な取組み＞

①組織・運営体制

- ・全事業において、主担当と副担当を決定。担当が主体的に考え、事業を展開するとともに、センター長がとりまとめる体制を整備した。
- ・研修のメールや期日までの提出が必要なお知らせについてセンター長だけではなく職員全員で対応できるように分担した。

②地域ケア会議

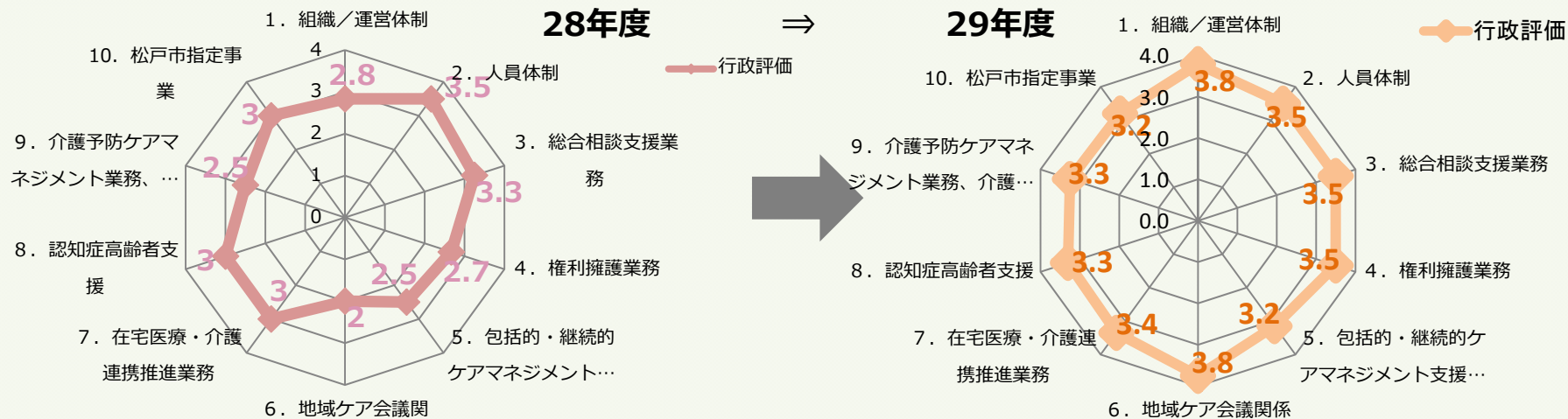
- ・個別事例からの課題を推進会議に反映させるように3層構造の意識づけを図った。
- ・個別事例の課題、地域の課題を明確化し、対応策を検討した。

③認知症高齢者支援

- ・認知症地域支援ケア向上の推進を重点事業とし、認知症カフェの立ち上げ支援を実施。
- ・民生委員やオレンジ協力員とも話し合いを重ね運営。オレンジ協力員等のボランティアが主体となり運営できるようにボランティアの育成にも力を注いでいる。

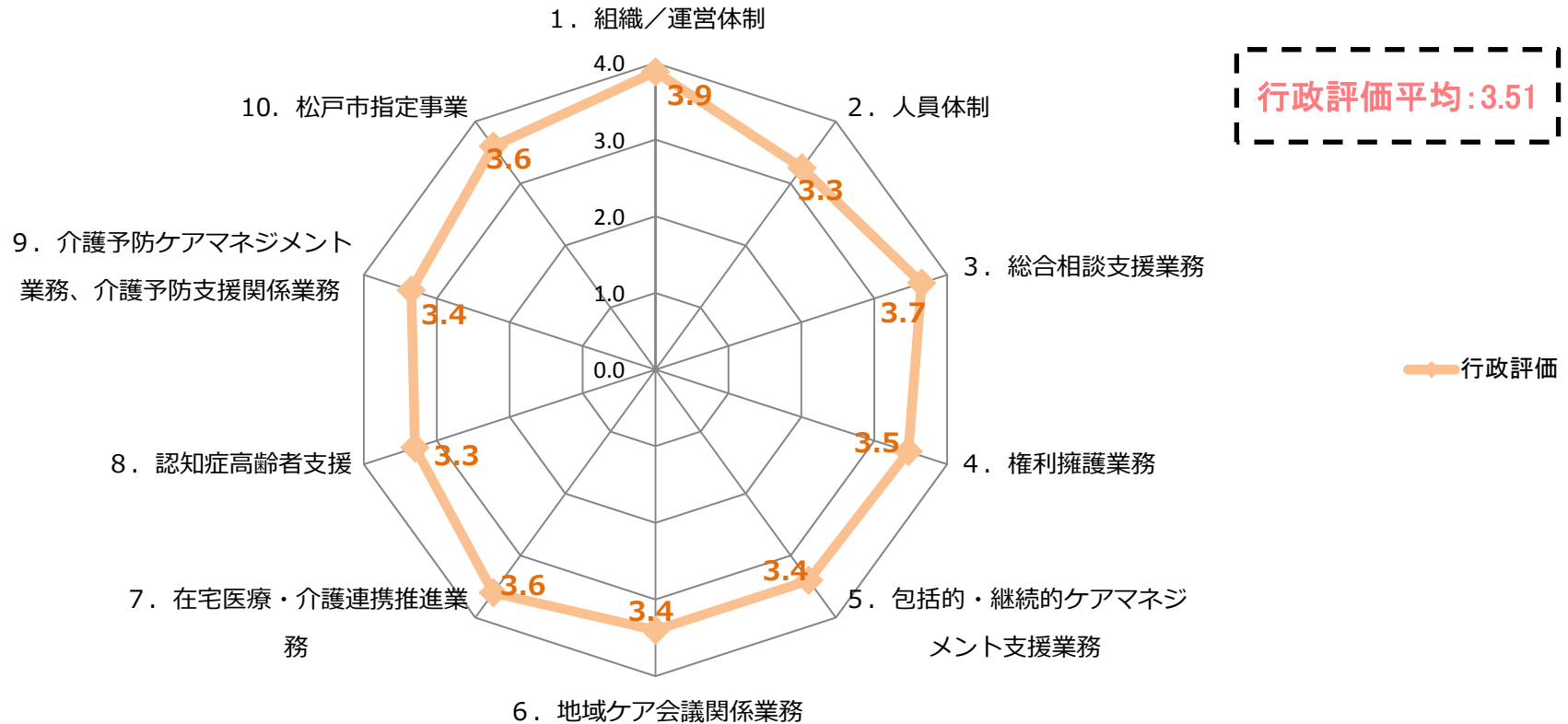
【29年度事業評価結果】

上記のような業務改善の結果、29年度の地域包括支援センター事業については、各分野全般にわたってバランスよく業務が実施できているものと評価される（行政評価平均 2.9 ⇒ 3.5）



※29年度は評価項目を変更しているため、28年度と29年度の評価項目は一致しない業務。

①明第1地域包括支援センター 29年度行政評価結果の概要



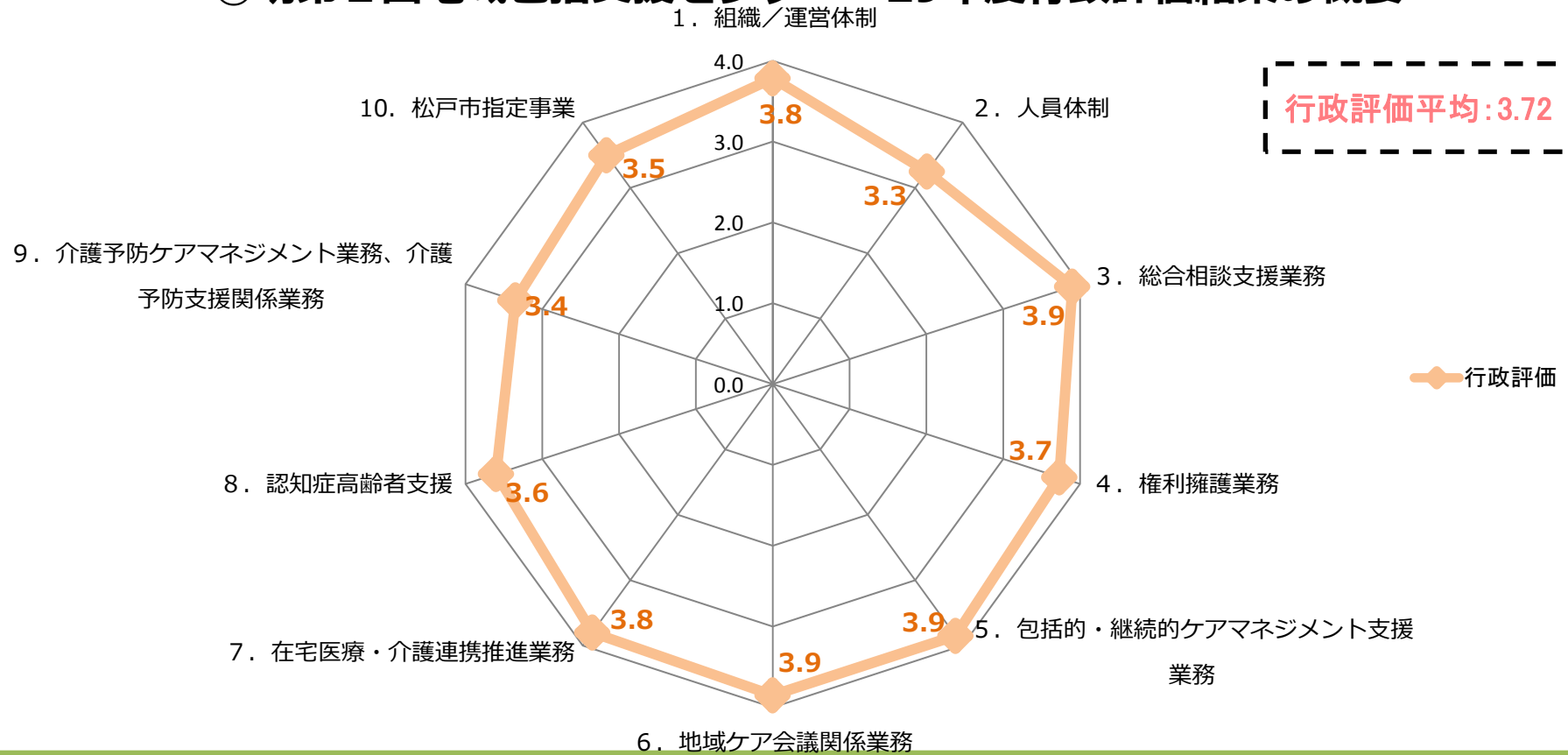
【講評】

(1) 総評：組織/運営体制に強みがあるが、認知症高齢者支援の充実をさらに図っていくことが望まれる。

(2) 主な好事例：

- 地域密着型サービス事業所交流会を開催し、場所の提供を働きかけたところ、地域貢献したいと積極的に場所提供案（営業時間外等）を出してくれた事業所あり。次年度に向けて準備中のところもある。
- 夏季には、熱中症予防を促すポスター掲示、気軽に包括に来所できるよう水分補給スペースを確保している。相談窓口には塩飴を常備した所、好評であった。
- 退職後の男性の趣味活動の場として将棋同好会がある。将棋を通して、地域の人とのつながりをもつ機会をつくっており、男性が社会とつながる場となっている。
- 松戸市初の若年性認知症カフェの立ち上げ支援を行った。

②明第2西地域包括支援センター 29年度行政評価結果の概要



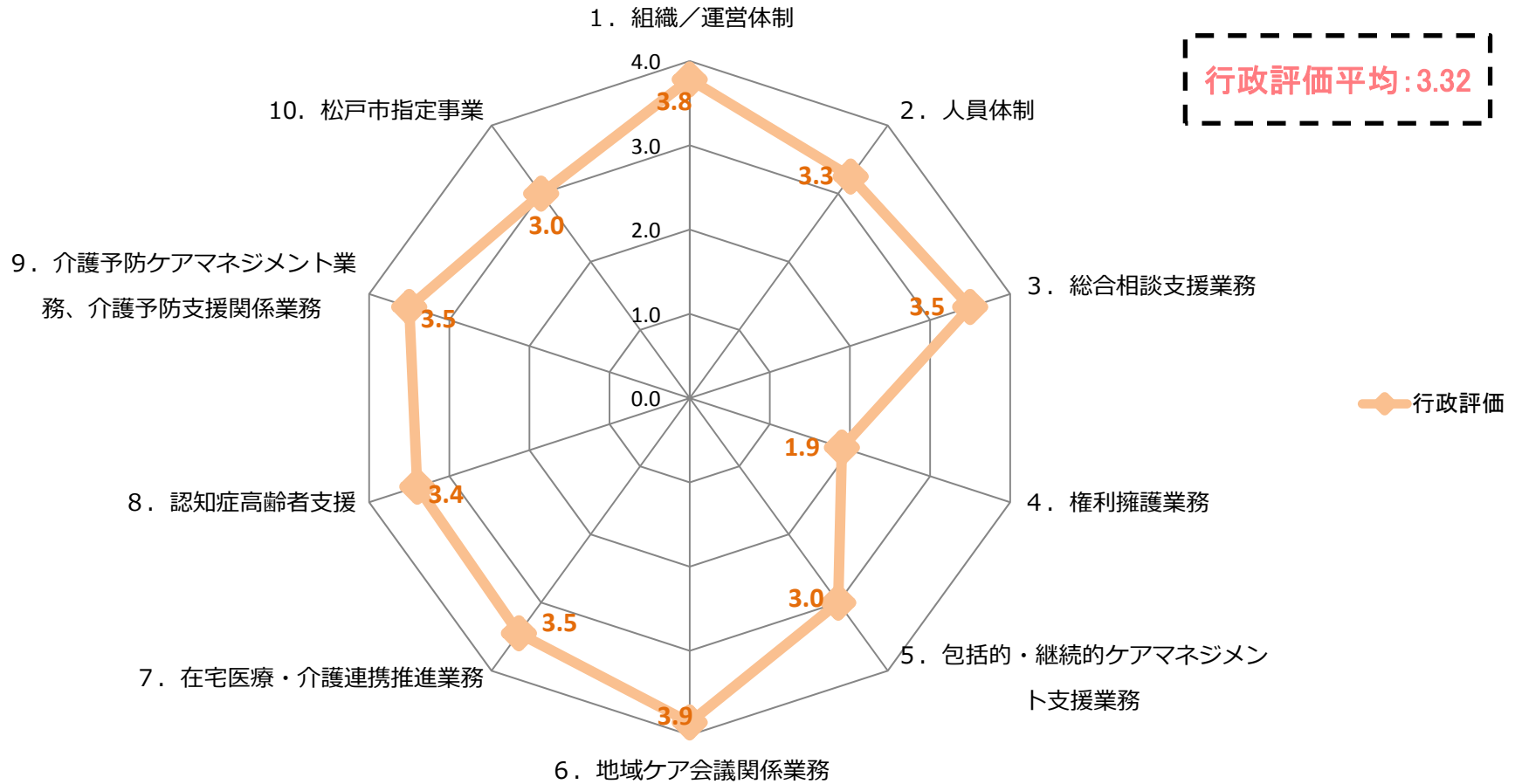
【講評】

(1) 総評：各分野全般にわたってバランスよく業務が実施できている。特に総合相談、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務、地域ケア会議関係業務に強みがある。

(2) 主な好事例：

- 認知症の方や小学生などの地域の見守りパトロール（オレンジパトウォーク）をオレンジ協力員と企画・実施している。認知症の方の散歩の同行も併せて行い、オレンジ協力員と認知症の方のコミュニケーション、外出、運動の機会を同時に作っている。
- オレンジ協力員のスキルアップとして無料の通信講座（添削課題あり）を立ち上げ、実施している。
- 商店会と高齢者見守りネットワーク構築のための意見交換会を開催し、認知症サポーター養成講座を実施した。

③明第2東地域包括支援センター 29年度行政評価結果の概要



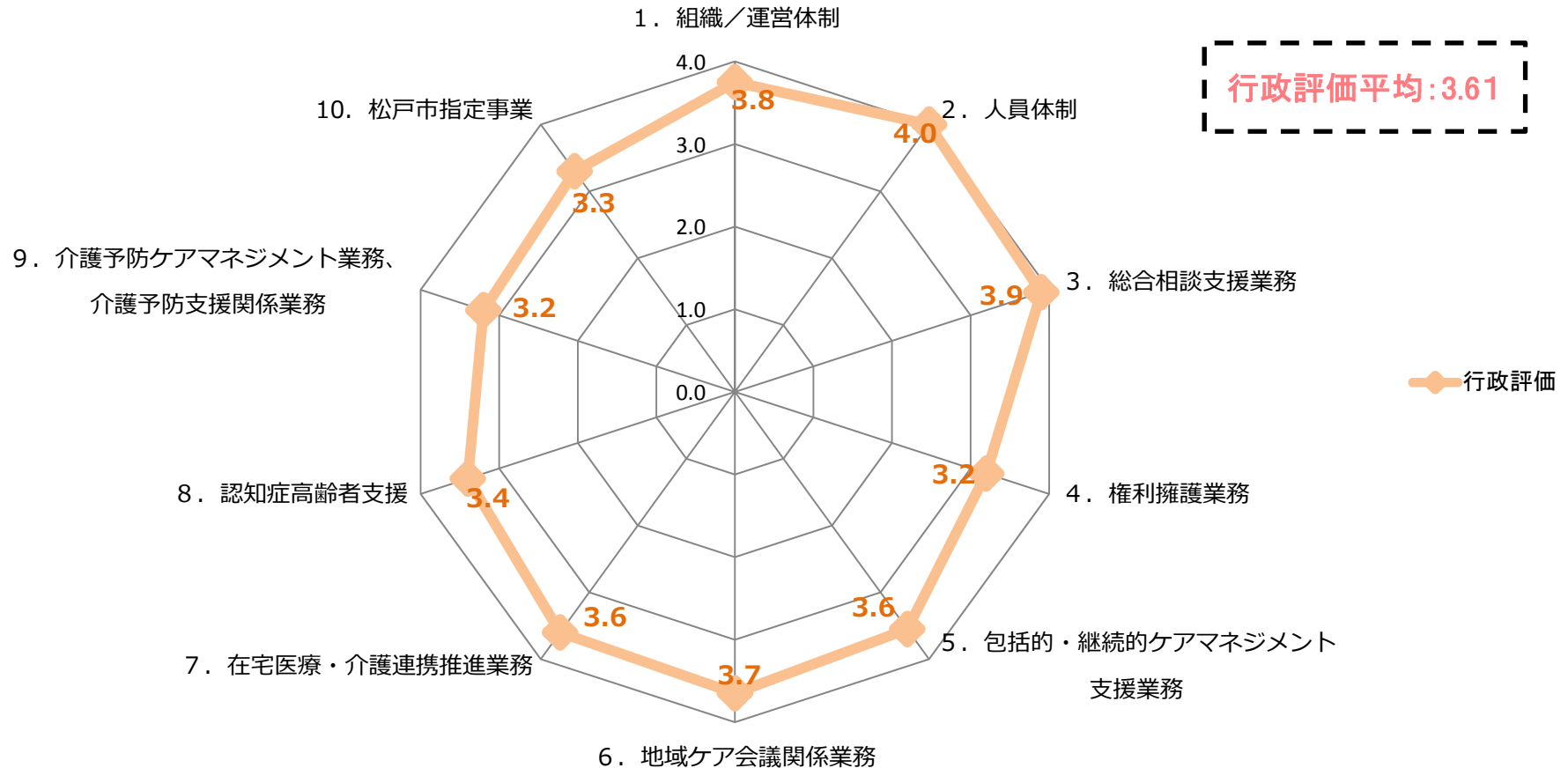
【講評】

(1) 総評：地域ケア会議関係業務に強みがある一方、権利擁護業務（高齢者虐待対応）は特に改善が求められる。

(2) 主な好事例：

- 地域ケア会議終了後に交流会を毎回開催し、関係者の意見を聴取している。
- 介護予防ケアマネジメント業務のモニタリングの方法として、自宅の訪問に加え、デイサービス利用時や訪問系サービス利用時に訪問することとしている。

④本庁地域包括支援センター 29年度行政評価結果の概要



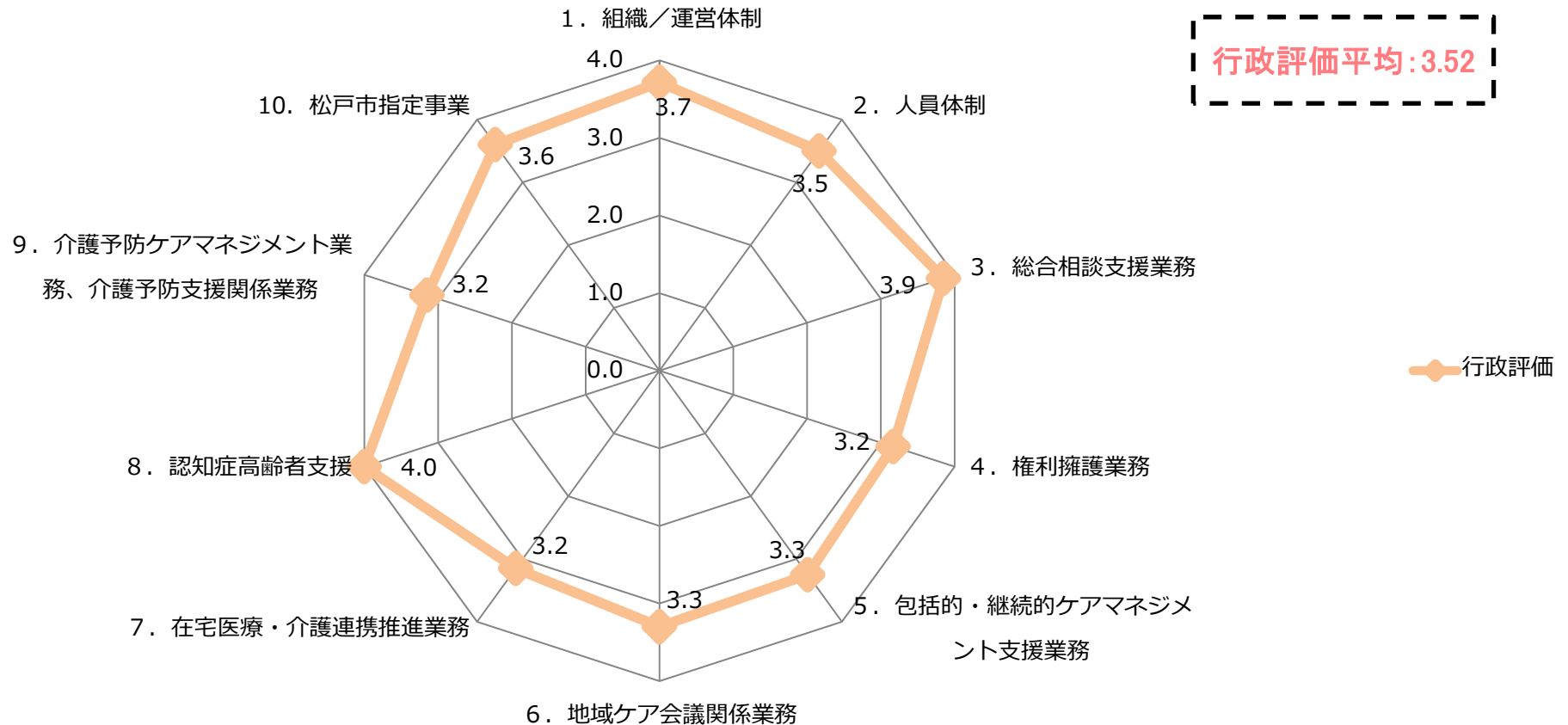
【講評】

(1) 総評：総合相談支援業務、包括的・ケアマネジメント支援業務、在宅医療・介護連携推進業務に強みがある。

(2) 主な好事例：

- 地域包括職員が直接マンションへ聞き取り調査を行い、マンションの管理会社やマンション内にあるサービス状況を確認し資源マップを作成した。
- 法人より職員各自に個人情報保護の取り扱いについて記載されている手帳が配布され、各自携帯することでいつでも個人情報の取り扱いについて確認できるようにしている。

⑤ 矢切地域包括支援センター 29年度行政評価結果の概要



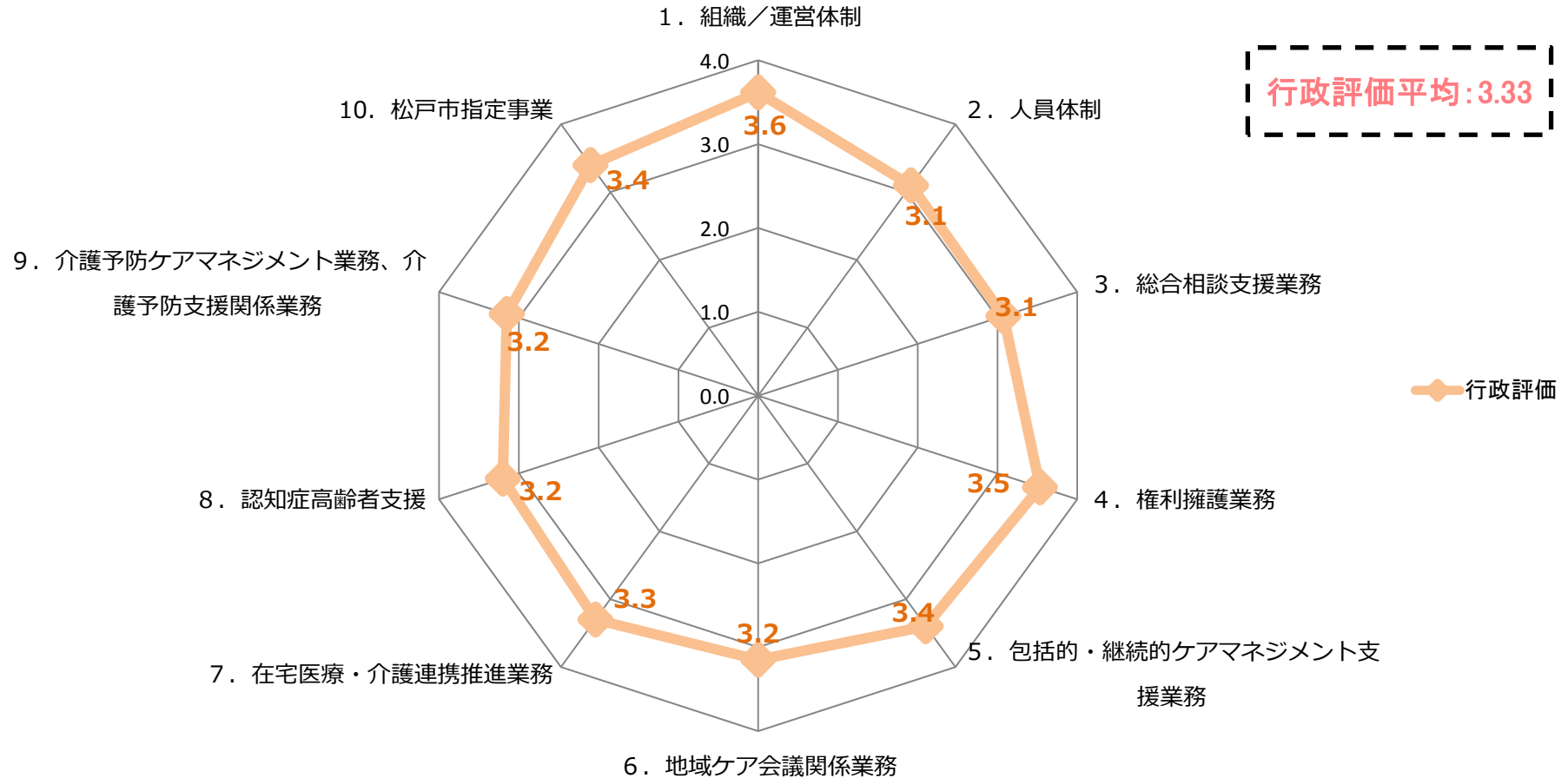
【講評】

(1) 総評：総合相談支援業務、認知症高齢者支援に強みがある。

(2) 主な好事例：

- オリジナルで地域包括職員の似顔絵入りのチラシに、地域包括の仕事内容や連絡先を入れたものを住民向け・民生委員や町会向け等の2種類のチラシを作成し、地域包括のPRに利用している。
- 地域住民の声から、サロンを作りたいという意見があり、地域包括がサロンの立ち上げを行う際に支援を行い、地域住民主体でサロンを立ち上げ・開催することができた。

⑥ 東部地域包括支援センター 29年度行政評価結果の概要



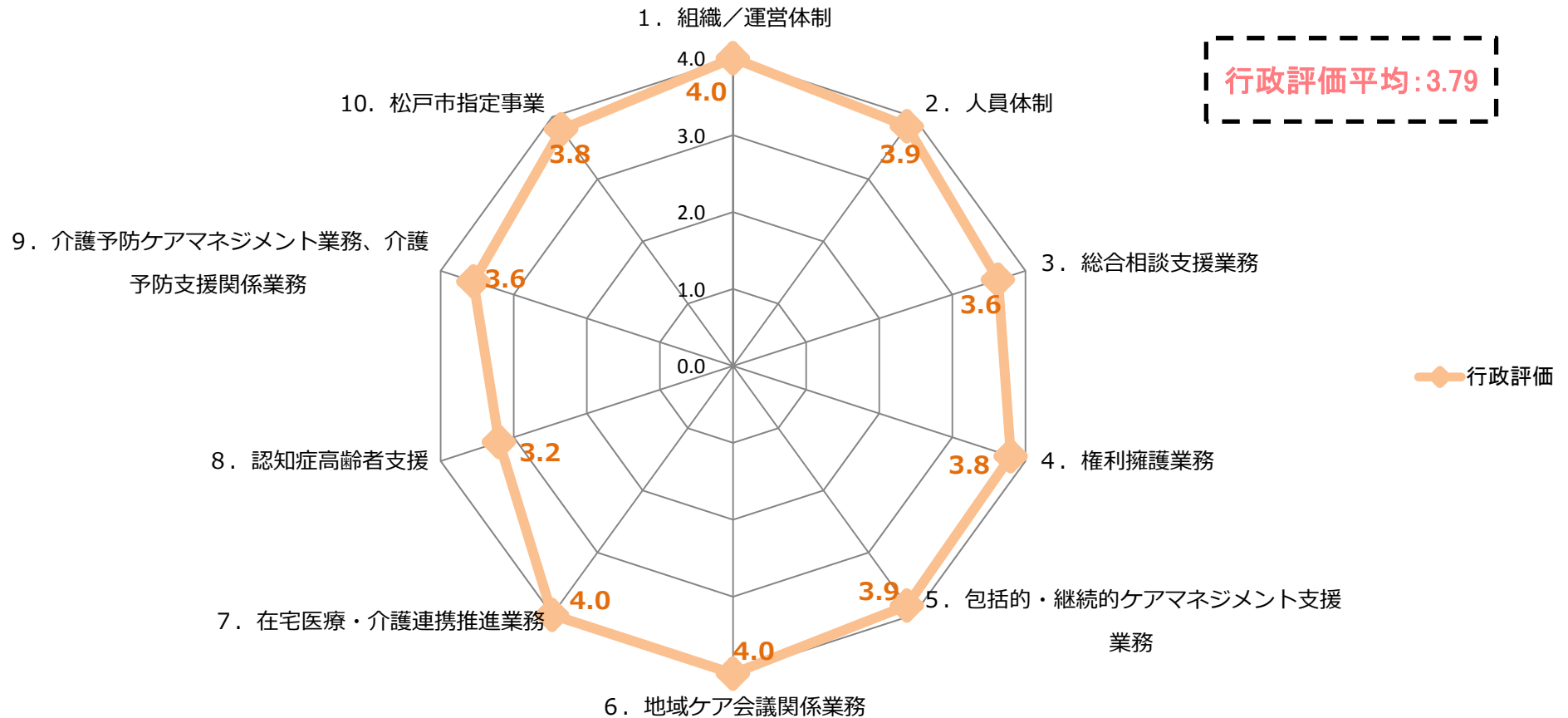
【講評】

(1) 総評：組織/運営体制・権利擁護業務に強みがあるが、総合相談支援業務内の「社会資源の把握および開発について」は更なる充実が期待される。

(2) 主な好事例：

- 圏域内には、小規模な事業所が複数あり、その場を生かして物販やサロンを行っている。ある老人会はヨガ茶飲み、健康寿命を延ばすために健康塾を開催している。地域内のサ高住、特養、老健、GHの見学会も行き、包括が調整役となり支援をしている。
- 消費生活センターで現在の被害情報等を職員と直接対面し、話を聞いて仕入れるようにしている。

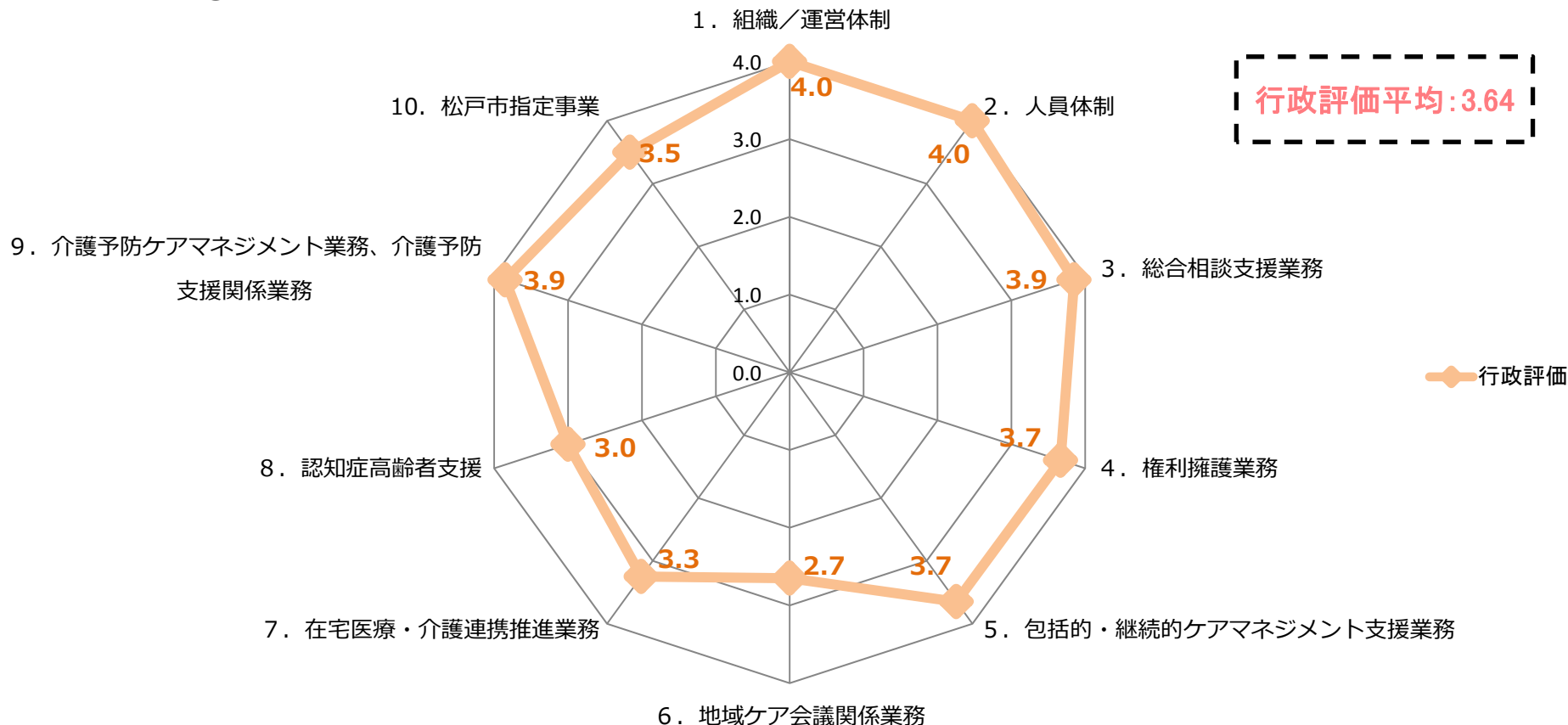
⑦常盤平地域包括支援センター 29年度行政評価結果の概要



【講評】

- (1) 総評：各分野全般にわたって非常にバランスよく業務が実施できている。特に、組織運営体制、地域ケア会議関連業務、在宅医療・介護連携推進業務等について際立った強みがある。
- (2) 主な好事例：
 - 困難事例や虐待事例は複数担当制にしている。主担当・副担当ともに明記している。
 - 地域ケア会議で話し合った内容や意見についてはニュースレターにしている。それを参加者に後日配布して、成果が見える様に報告している。
 - 銀行との連携においては、消費者被害にあう懸念のある高齢者に対する相談が銀行職員からあった際、銀行窓口での対応方法を伝えている。連絡先として包括を案内し、連携を取っている。

⑧常盤団地平地域包括支援センター 29年度行政評価結果の概要



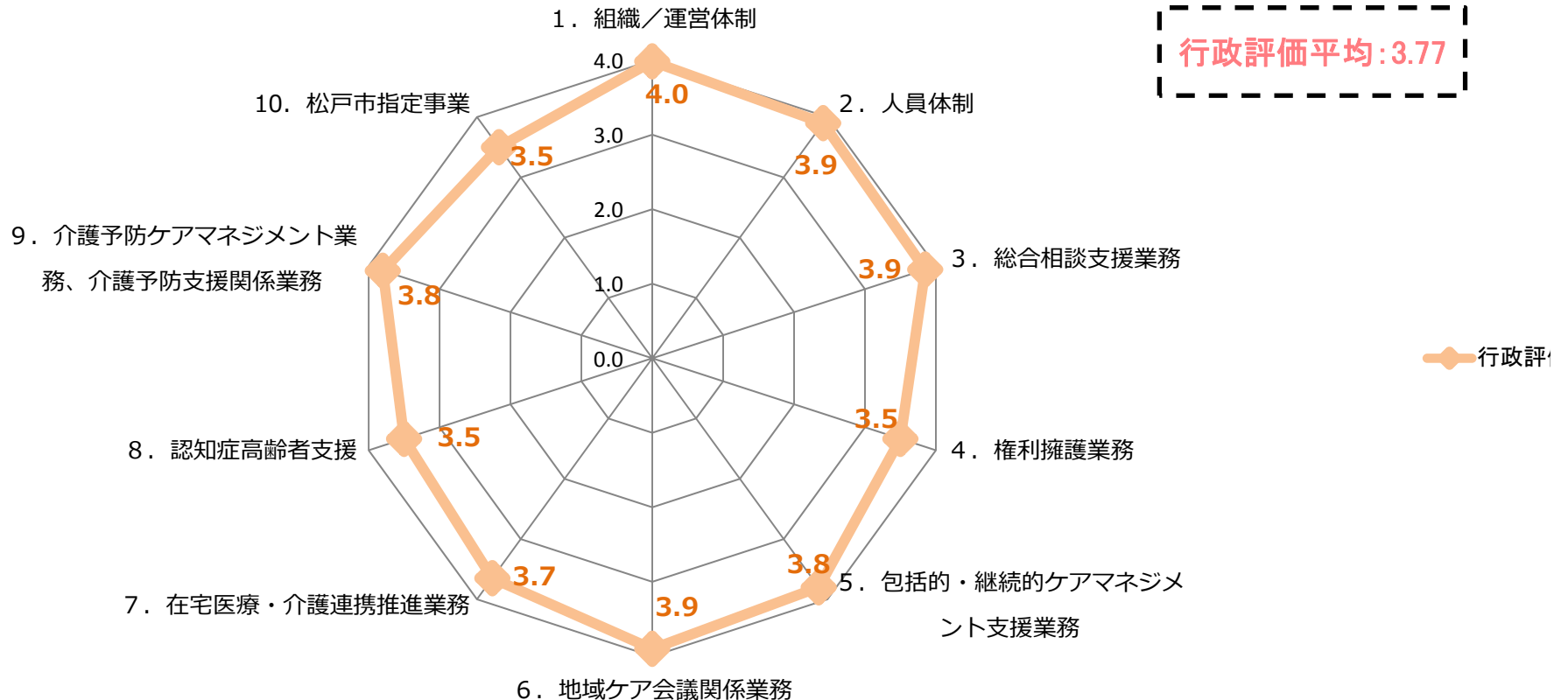
【講評】

(1) 総評：地域ケア会議関連業務においては、地域包括ケア推進会議が未開催のため、改善の余地のあるスコアとなっている。しかし、その打開策として、URと自治会の既存の会議に出席する等、地域を把握する努力を積極的にされている。

(2) 主な好事例：

- 相談者等の個人情報を持ち出す際は、持ち出す本人がセンター長に報告し、許可印を得るようにしている。さらに、日報記載もし、持ち出し時間も把握できるようにしている。
- 包括内に観葉植物、季節の花や季節の装飾し、地域の方が気軽に利用できるように工夫している。また、地元の方が撮った写真を飾るミニギャラリーコーナーを設けていて、地域に開放している。
- 同じケアマネ、特定事業者に偏りのないよう依頼件数をデータ化して管理。

⑨五香松飛台地域包括支援センター 29年度行政評価結果の概要



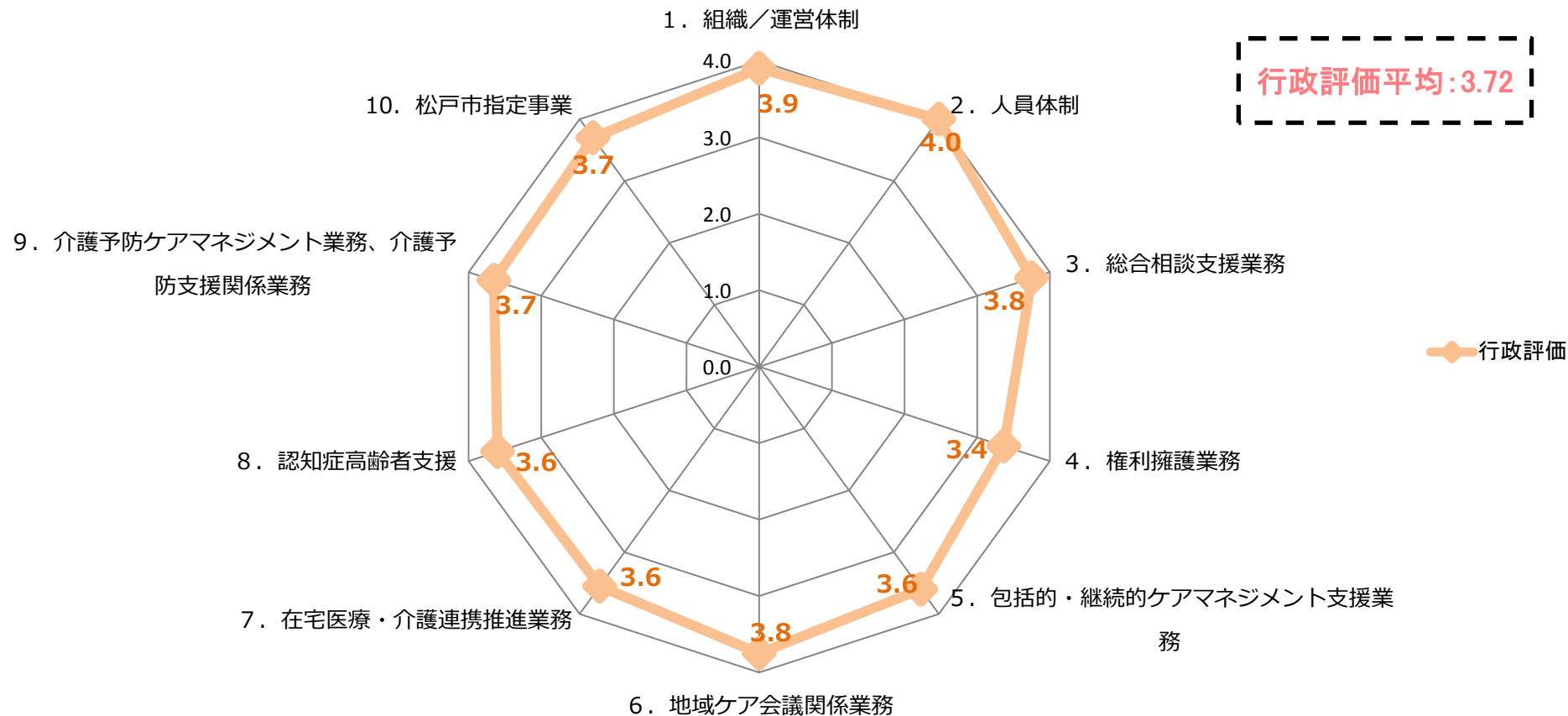
【講評】

(1) 総評：総合相談支援業務、地域ケア会議に関して強みがある。特に地域ケア会議は、昨年度の重点項目として取り組んでおり、非常に業務が改善している。一方、認知症高齢者の強化が求められる。

(2) 主な好事例：

- 民生委員や居宅介護事業所等を対象に地域包括の認知度に関するアンケートを実施し、その中から住民のニーズを把握し、要望に沿った介護予防教室や認知症予防教室等の開催に繋げている。
- 五香松飛台地区在住の医療・介護・保健関係の従事者に「皆護ネットワーク」への参加を地区内全973班に呼びかけた。現在6名の協力者が集まり、地域でも専門職を生かし包括と支援する体制ができた。
- 認知症の方や小学生などの地域の見守りパトウォークをオレンジ協力員や高支連等と企画し、来年度からの実施に向け準備している。

⑩六実六高台地域包括支援センター 29年度行政評価結果の概要



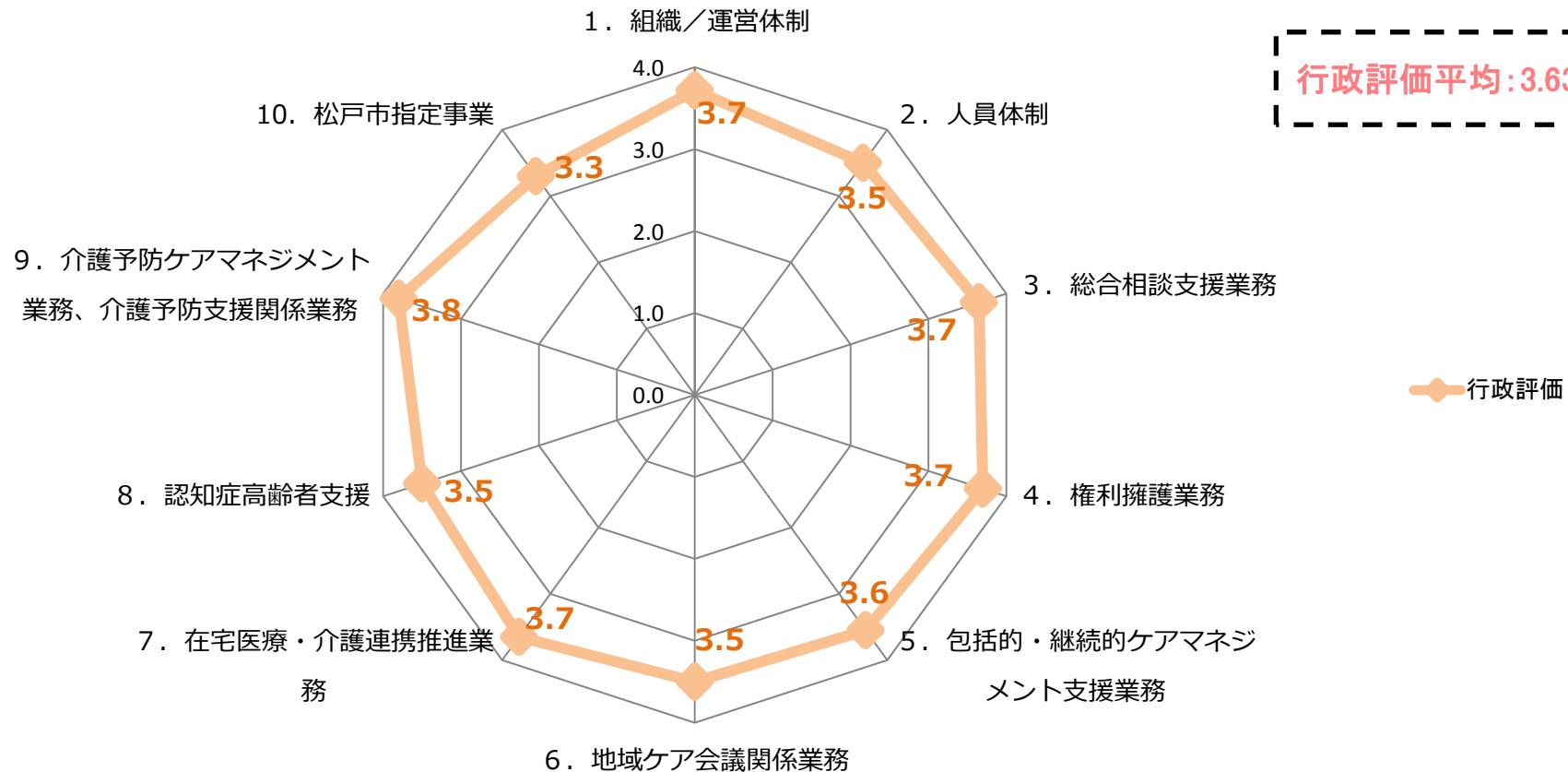
【講評】

(1) 総評：各分野全般にわたってバランスよく業務が実施できている。特に、在宅医療・介護連携推進業務、松戸市指定事業に昨年度より改善が見られた。

(2) 主な好事例：

- 社会資源マップは、グーグルマップを使い、介護事業所や医療機関等で色分けと番号シールを貼りわかりやすく表記している。地域ケア推進会議やケアマネ研究会の場で情報の更新をしている。
- 町会と合同開催した講演会は、開催が日曜日であり日程調整が難しかったが参加し住民の声を聞いている。
- 認知症カフェでもケアパスを配布し、使い方の説明や相談を受け付けている。

⑪小金地域包括支援センター 29年度行政評価結果の概要



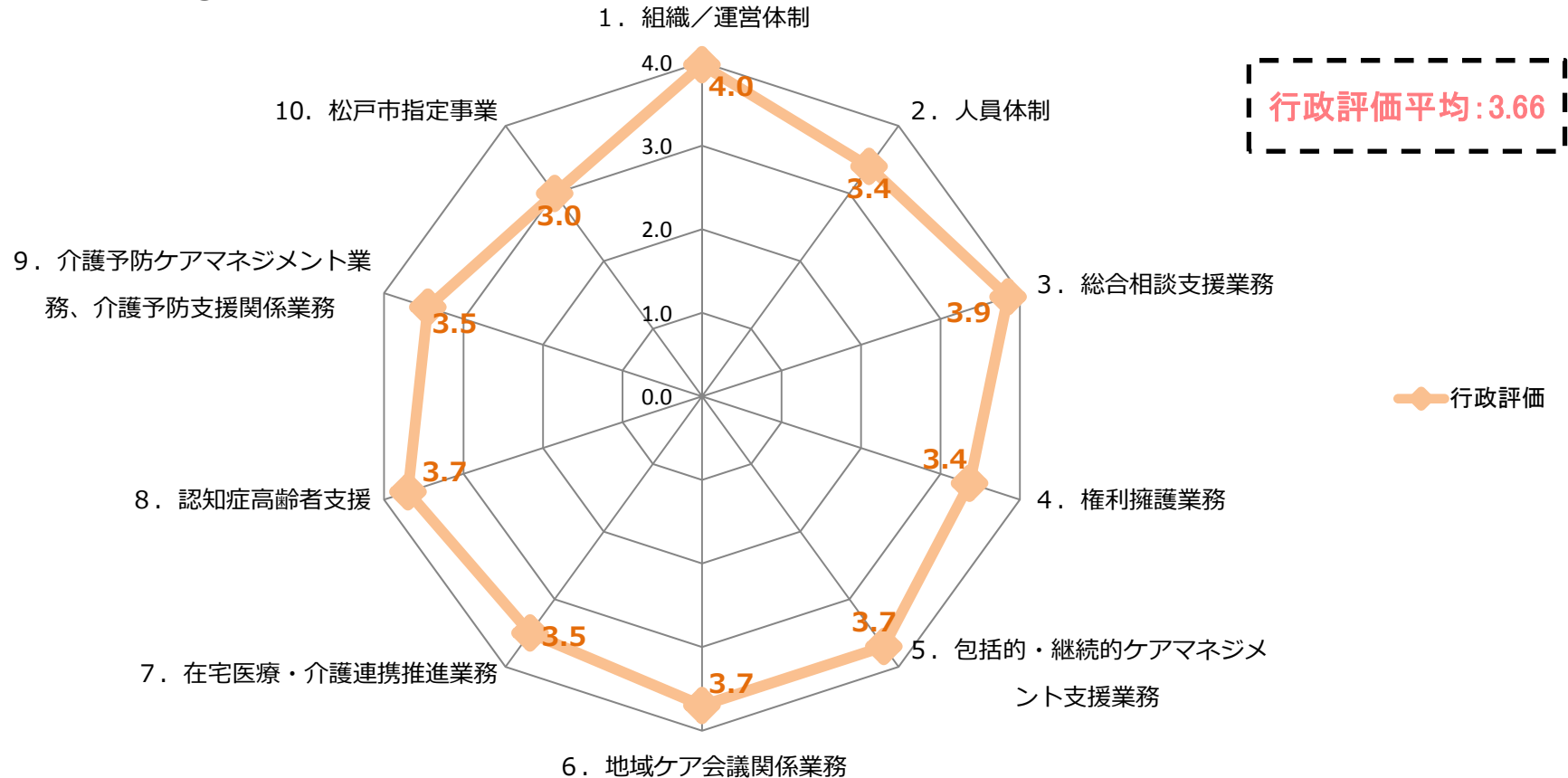
【講評】

(1) 総評：各分野全般にわたってバランスよく業務が実施できている。特に、総合相談支援、権利擁護、地域ケア会議、在宅医療・介護連携推進事業、介護予防ケアマネジメント業務に強みがある。

(2) 主な好事例：

- 成年後見制度進捗台帳を使用して進捗管理している。担当者、申立日、面接日、診断書をとった日、類型などを一覧にし、チェック欄を設けている。
- 包括独自のマニュアルを作成し、各職員が持っている。相談室の壁にも掲示している。

⑫小金原地域包括支援センター 29年度行政評価結果の概要



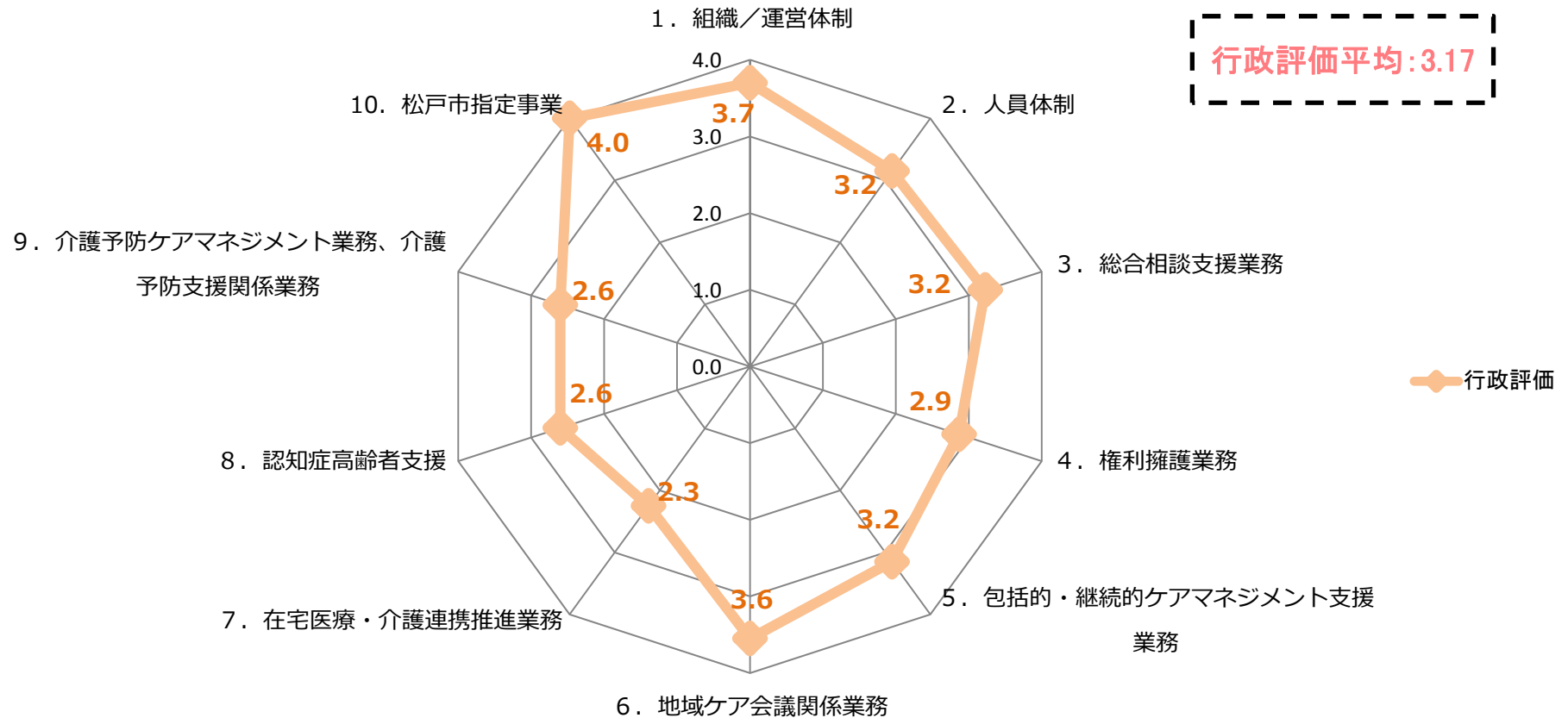
【講評】

(1) 総評：各分野全般にわたってバランスよく業務が実施できている。特に、組織・運営体制、総合相談支援業務、包括的・継続的ケアマネジメント、認知症高齢者支援業務、地域ケア会議、介護予防ケアマネジメント業務においては強みがある。

(2) 主な好事例：

- ケースの終結に関しては毎週行っているケースミーティングで話し合い終結の判断・決定をしている。月報台帳を毎月センター長が確認しケースの進捗管理を行っている。
- 個別ケア会議ではエコマップをワークシートとして使用しグループワークを行った。推進会議では、住民の異変に早期に気づき対応するためのシステム作りのために、「小金原地区みまもりあいマップ」として作り上げた。

⑬新松戸地域包括支援センター 29年度行政評価結果の概要



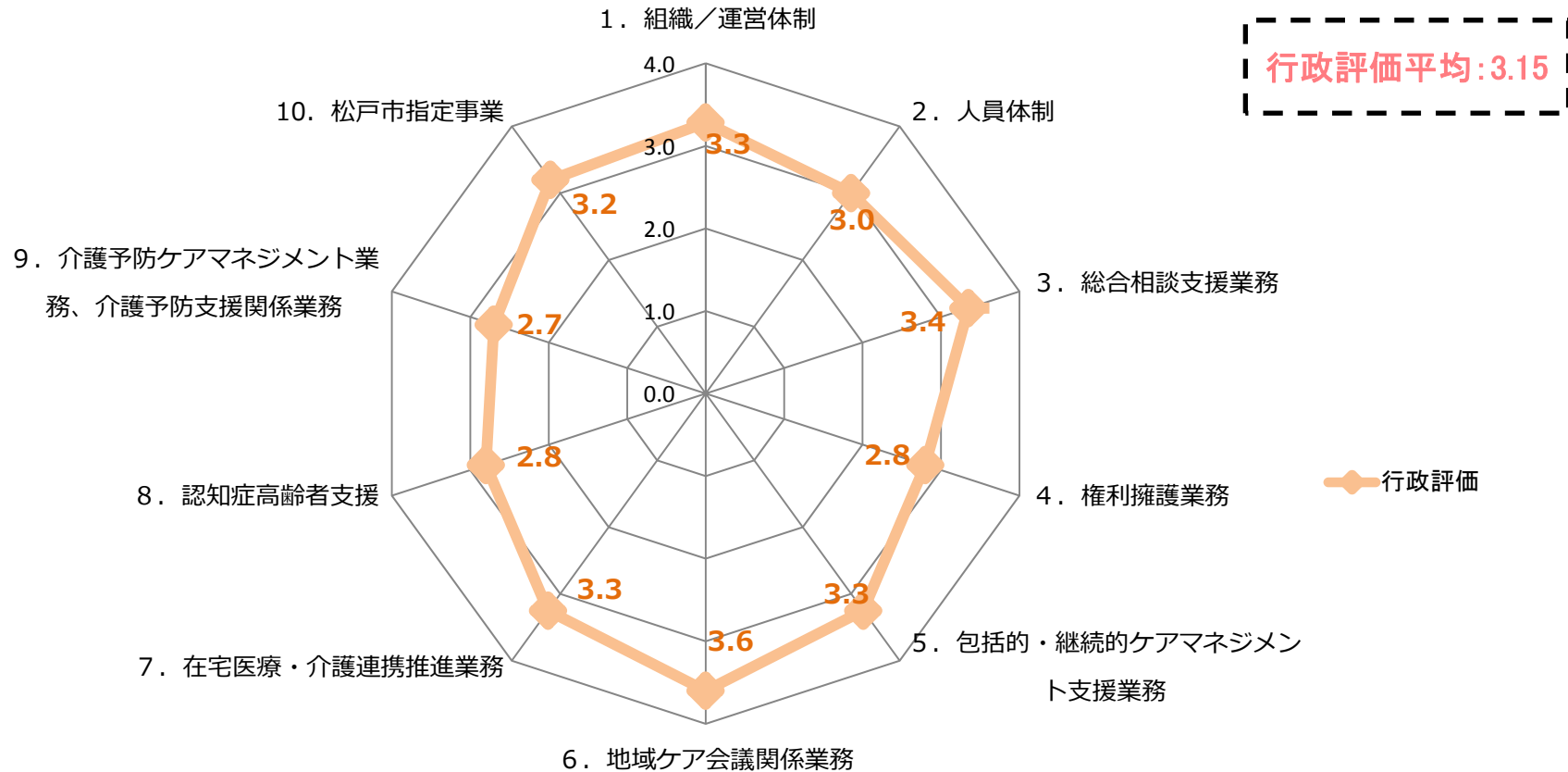
【講評】

(1) 総評：平成28年度の事業評価の結果を踏まえ、地域ケア会議に力を入れて取り組んだ成果が見られた。一方で権利擁護業務、在宅医療・介護連携推進業務、認知症高齢者支援、介護予防ケアマネジメント業務については改善が求められる。

(2) 主な好事例：

- 法人が病院であるため、病院内のカフェで認知症カフェを開催。会場がバリアフリーであるため車椅子の方にも参加しやすい環境である。また、近隣の居宅事業所利用者にも参加していただき、盛んな活動ができている。
- 地域包括ケア推進会議において、地域の課題を地域包括ケアシステムの5つのカテゴリー（医療、介護、住まい、生活支援・介護予防）に分類し、解決策を検討する「見える化表」を使用している。

⑭馬橋西地域包括支援センター 29年度行政評価結果の概要



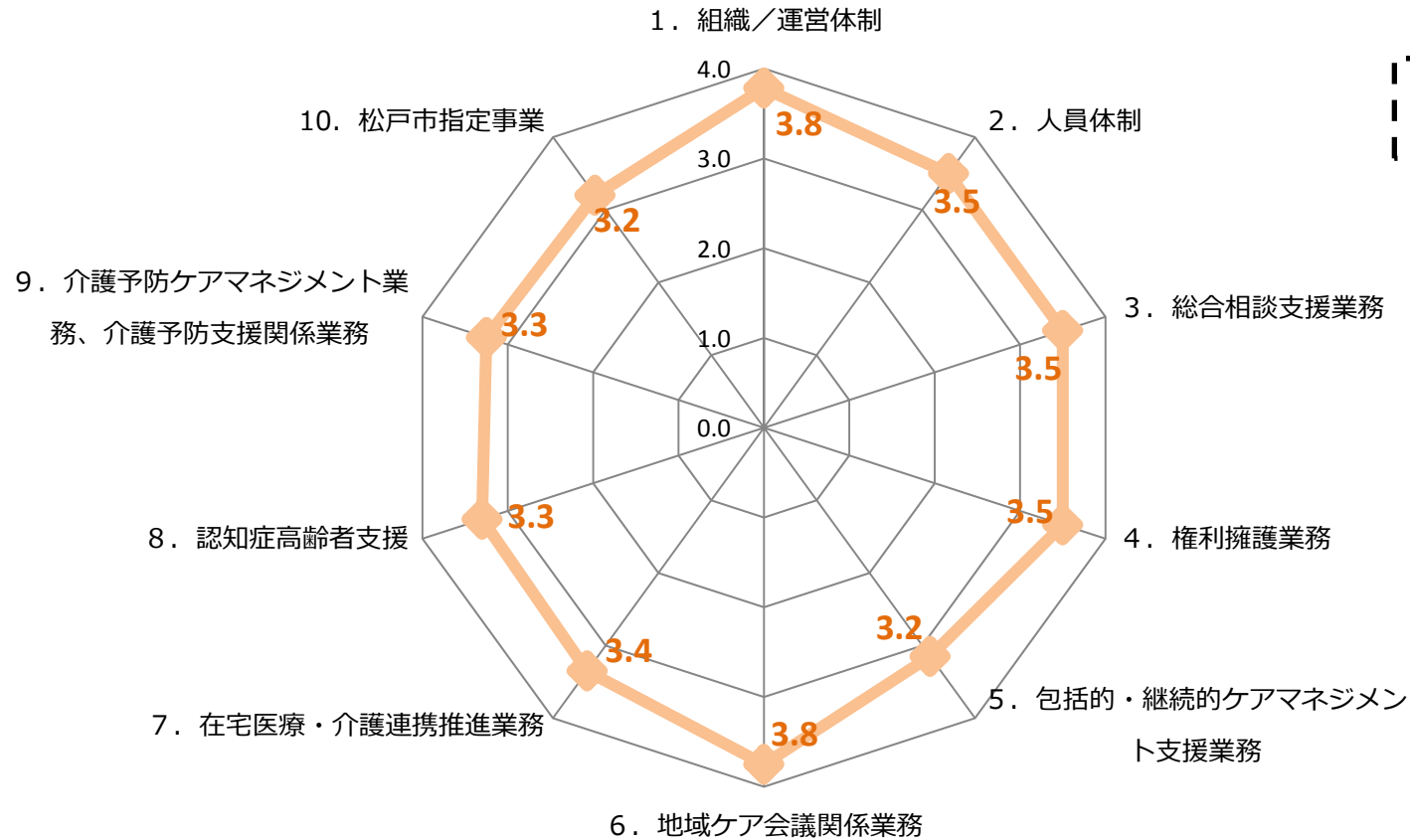
【講評】

(1) 総評：地域ケア会議関係業務に強みがある一方で、権利擁護業務、認知症高齢者支援、介護予防ケアマネジメント業務については改善が求められる。

(2) 主な好事例：

- ケアマネ研修会を圏域を超えて3ヶ月に1回のペースで継続的に開催し、ケアマネのスキルアップに尽力した。
- 月1回3職種会議を開催、ケースの終結判断や進捗状況を確認している。
- 消費者被害防止のポスターや通話録音機のデモを包括内に設置し、実演を行う等詐欺被害防止活動を実施した。

⑮馬橋地域包括支援センター 29年度行政評価結果の概要



【講評】

(1) 総評：平成28年度の事業評価を受け、改善が必要とされた組織・運営体制、権利擁護業務、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務、地域ケア会議関係業務、介護予防ケアマネジメント業務において改善がみられた。

(2) 主な好事例：

- イベントや各種行事の告知等についてフェイスブックを活用し、広く周知している。
- 「介護や困りごとの相談に応じます。お気軽にお立ち寄りください」との看板を包括前に設置している。
- 2ヶ月に1回は松戸市消費生活センターへ訪問し、「顔の見える関係」の構築に努めている。また、最近の事件を含めた高齢者に多く見られる問題や、高齢者からの訴え等についての情報交換を行っている。

平成30年度地域包括支援センター事業評価の方向性（案）

1. 評価項目について

- 平成29年度の事業評価の結果を踏まえた事業改善を図っていく観点から、29年度評価と30年度評価の連続性を確保することが必要。あわせて、評価の実効性を確保するため、地域包括支援センター関係施策の進展を取り込むとともに、より具体的な事業評価を実現するための改善を図ることが必要。
- このため、30年度事業評価の評価項目は、29年度事業評価の評価項目をベースにした上で、以下の視点等に立って、評価項目の改善を図る。
 - 【評価項目改善の視点】
 - ①組織運営体制における重点業務の記載欄を追加する。
 - ②各設問における行政の所見を加えた評価を検討する。
 - ③地域包括支援センター関係施策の進展の取り込み
 - ・地域サポート医（在宅医療・介護連携支援センター）との連携による医療的課題への対応
 - ・軽度認知症の早期把握・早期対応に関する取組 等
 - ④松戸市指定事業の介護予防普及啓発活動をセンターが開催するものと依頼によるものを分類する。
- 地域包括支援センターが関わる関係機関（介護支援専門員、地域サポート医事業・認知症初期集中支援チーム実施機関等）に聞き取りを実施し、行政評価に反映する。

2. スケジュールについて

- 評価項目を業務実施の指針にできるようにするためには、確定した評価項目をなるべく早期に地域包括支援センターに示すことが必要。今回は、上記観点から評価項目の見直しを行った上で、11月に、市役所から地域包括支援センターに対して、30年度事業評価の実施を依頼する。

3. 行政評価の実施について

- 30年度評価の実績や地域包括支援センターの取組の深化を踏まえ、評価項目ごとの行政評価基準について、具体化や高度化の観点から改善を行うとともに、あわせて、ヒアリング審査も充実する。