

平成29年度地域包括支援センター事業評価
⑩ 六実六高台地域包括支援センター

評価指標の定義

- 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

松戸市
平成30年7月

1. 組織／運営体制

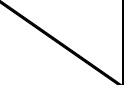
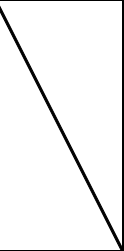
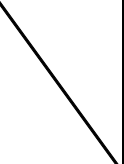
評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例と課題	ヒアリング事項
①地域包括支援センター「事業計画」が適切に作成・実行されているか。		4	4		
評価の根拠	ア.「事業計画」に委託契約仕様書の内容は網羅されている／いない	いる			
	イ.「事業計画」を法人として決定している／いない	いる			
	ウ. 担当圏域やセンターが抱える課題を把握した上で、平成29年度の事業実施に当たっての重点業務を決めている／いない	いる			
	エ. ウが「いる」の場合、重点業務の具体的内容【自由記入】	「地域の介護支援専門員への支援」他圏域と比較して地域のケアマネからの相談数や同行訪問数が少ないことから、相談しやすい・信頼していただける地域包括を目指し、地域のケアマネに対し年2回の勉強会と、運営委員を募り運営を行うなど、顔の見える関係・関係強化に努め、些細なことでも気軽に相談していただけるよう呼びかける等の働きかけを行った。			
	オ.「事業計画」の進捗状況のチェック及びチェックに基づく業務改善の具体的な実施方法【自由記入】	事業計画の作成段階から全職員がかかわっており、計画の内容をセンター内で共有している。 進捗状況については年間計画表および進行管理表を作成し定時ミーティングの機会を利用し随時チェックしたほか、半期ごとに進捗状況確認のためのミーティングを開催し事業の確実な実施に繋がった。			
	カ. その他【任意・自由記入】	委託契約および仕様書を踏まえ、前年度の「事業評価」の結果等も参考とし、地域包括職員全員で協議のうえ、事業計画を作成している。 前年度の評価内容から、地域の介護支援専門員への支援体制の強化を挙げ、上記のように活動したが、今年度についても他圏域に比較して介護支援専門員からの相談件数が相対的に低い状況が続いている。来年度も引き続き継続課題とし、取り組んでいきたい。			

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例と課題	ヒアリング事項
②担当する圏域における高齢者人口及び世帯の把握を行っているか。【29.4.1現在】		4	4		
評価の根拠	ア. 担当する圏域の65歳以上の高齢者人口【時点・人数を記入】	H 29 年 4 月 1 日現在 (5,940)人			
	イ. 担当する圏域の65歳以上の独居世帯の数、高齢者世帯の65歳以上の高齢者数【時点・世帯数・人数を記入】	H 29 年 4 月 1 日現在 独居世帯数(1,291)世帯 65歳以上の高齢者世帯の高齢者数(3,746)人			
	ウ. 担当する圏域の75歳以上の高齢者人口【時点・人数を記入】	H 29 年 4 月 1 日現在 (2,538)人			
	イ. 担当する圏域の75歳以上の独居世帯の数、高齢者世帯の75歳以上の高齢者数【時点・世帯数・人数を記入】	H 29 年 4 月 1 日現在 独居世帯数(735)世帯 75歳以上の高齢者世帯の高齢者数(1,743)人			

③担当する圏域における利用者のニーズの把握を行っているか。		4	3.5	③ケアマネ研究会で関係作りに努めている。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くようにした。
評価の根拠	ア. 実施しているニーズ把握の方法【自由記入】	総合相談などで地域包括職員が直接圏域住民と接する機会に直接ニーズを聴取し、都度地域包括内で共有し検討している。また、地域包括が実施する事業に於いて参加者に対するアンケートやヒアリングを実施するほか、窓口休業日や夜間等でも可能な限り住民団体など地域の関係機関の集会へ参加したり、啓発事業として講座を開催するなど積極的に交流し、地域のニーズを把握できるよう努めている。 また、地域包括で受けた相談内容や件数、実施した事業の内容やアンケート結果について、地域ケア推進会議で報告し、参加者に意見を求めている。		
	イ. ニーズを基に実行した取組の具体例【自由記入】	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症サポーター養成講座実施時、住民団体の「認知症を支えることも大事だが、自分たち自身が認知症を予防できる方法について知りたい住民が多くいる」との求めに対し、認知症サポーター養成講座の基本的内容に加えて認知症予防に関する講話を行った。 ・認知症予防教室の修了者で組織する住民主体の認知症予防サークルに、アドバイザーとしてかかわった。 ・アンケートの回答をもとに、地域包括の主催事業やパートナー講座を開催する際は、パワーポイント等を活用したスライドや映像等を効果的に取り入れ、わかりやすく伝わりやすい講座となるよう工夫したほか、配布資料も文字のポイント数や字体に配慮した。 		

④個人情報保護の徹底を行っているか。		4	3.5			
評価の根拠	ア. 個人情報保護マニュアルを整備し、職員全員が所持している／いない	いる				
	イ. 個人情報保護責任者を設けている／いない	いる				
	ウ. 個人情報の管理のためにしている具体的な方法 安全な保管場所(鍵・パスワード付)や管理の方法など【自由記入】	個人情報に含まれる書類やパソコン等は、すべて鍵付きのキャビネットに保管し、必要時以外は施錠している。パソコンについてもパスワードを設定し、従事者以外の者は開くことが出来ない設定にしている。包括職員不在時および休日夜間については機械警備会社と契約を行い、24時間体制で個人情報等の管理体制を構築している。				
	エ. 個人情報の取得・開示についてのチェック項目を設け、案件ごとに確認している／いない	いる				
	オ. その他【任意・自由記入】	入職時の新入職員研修としても個人情報保護の研修を実施しているが、更に地域包括内においても「松戸市個人情報保護&情報セキュリティハンドブック」を用いて受託事業としての個人情報保護について再確認している。 個人情報マニュアルについては全員に配布し、半期に一度包括内で確認を行っているほか、随時、打ち合わせ時に注意喚起を行っている。				

⑤利用者が利用しやすい相談体制が組まれているか。		4	3.9																
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】	地域包括の主催事業、高齢者支援相談員会や地域ケア会議等地域の方が集まるところで、地域包括支援センターの窓口体制等についての周知に努めている。また、職員が携行する名刺裏面に窓口開所時間帯以外は受託法人へ電話を転送する旨の記載があり、法人内で窓口開所時間帯以外の相談受付体制が構築出来ている。																	
	イ. 対応分類(訪問、面接、電話)別の夜間対応の件数(29年度1年間) 【月報の件数を記入】 ※17:00以降に対応した件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>本人又は親族</th> <th>その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>訪問</td> <td>11 件内(11 件)</td> <td>0 件)</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>2 件内(2 件)</td> <td>0 件)</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>100 件内(42 件)</td> <td>48 件)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>113 件内(55 件)</td> <td>48 件)</td> </tr> </tbody> </table>		本人又は親族	その他	訪問	11 件内(11 件)	0 件)	面接	2 件内(2 件)	0 件)	電話	100 件内(42 件)	48 件)	合計	113 件内(55 件)	48 件)		
		本人又は親族	その他																
	訪問	11 件内(11 件)	0 件)																
	面接	2 件内(2 件)	0 件)																
電話	100 件内(42 件)	48 件)																	
合計	113 件内(55 件)	48 件)																	
ウ. 土曜・休日窓口(連絡先)の整備・周知の方策【自由記入】	地域包括の主催事業、高齢者支援相談員会や地域ケア会議等地域の方が集まるところで、地域包括支援センターの窓口体制等についての周知に努めている。また、職員が携行する名刺裏面に窓口開所時間帯以外は受託法人へ電話を転送する旨の記載があり、法人内で窓口開所時間帯以外の相談受付体制が構築出来ている。																		
エ. 対応分類(訪問、面接、電話)別の土曜・休日対応の件数(29年度1年間) 【月報の件数を記入】 ※8:30-17:00に対応した件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>本人又は親族</th> <th>その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>訪問</td> <td>11 件内(11 件)</td> <td>0 件)</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>4 件内(4 件)</td> <td>0 件)</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>77 件内(44 件)</td> <td>33 件)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>92 件内(59 件)</td> <td>33 件)</td> </tr> </tbody> </table>		本人又は親族	その他	訪問	11 件内(11 件)	0 件)	面接	4 件内(4 件)	0 件)	電話	77 件内(44 件)	33 件)	合計	92 件内(59 件)	33 件)			
	本人又は親族	その他																	
訪問	11 件内(11 件)	0 件)																	
面接	4 件内(4 件)	0 件)																	
電話	77 件内(44 件)	33 件)																	
合計	92 件内(59 件)	33 件)																	
※17:00以降に対応した件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>本人又は親族</th> <th>その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>訪問</td> <td>0 件内(0 件)</td> <td>0 件)</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>0 件内(0 件)</td> <td>0 件)</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>15 件内(8 件)</td> <td>7 件)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>15 件内(8 件)</td> <td>48 件)</td> </tr> </tbody> </table>		本人又は親族	その他	訪問	0 件内(0 件)	0 件)	面接	0 件内(0 件)	0 件)	電話	15 件内(8 件)	7 件)	合計	15 件内(8 件)	48 件)			
	本人又は親族	その他																	
訪問	0 件内(0 件)	0 件)																	
面接	0 件内(0 件)	0 件)																	
電話	15 件内(8 件)	7 件)																	
合計	15 件内(8 件)	48 件)																	

<p>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</p>	<p>いる</p>			
<p>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】</p>	<p>地域包括独自で名刺サイズのカードや名入りのクリアファイルを作成し、関係機関や訪問先等に配布しPRに利用している。地域包括を紹介するチラシを作成し、事業やイベント等で配布している。 また、29年度は地域団体や民生委員児童委員協議会、地域の老人クラブの公開講座などで地域包括の啓発を実施した。 法人のホームページ及びブログを利用し、地域包括のPR及び開催事業の紹介等を行っている。</p>			
<p>キ. その他【任意・自由記入】</p>	<p>本人及び家族、事業所等からの求めがあった場合は必要性を検討したうえで夜間・休日等に相談対応等を行った。 夜間・休日等で地域包括職員不在時に受託法人で受理した相談については迅速かつ確実に地域包括へ繋ぎ、その後の対応を実施した。</p>			

⑥利用者の満足度向上のための適切な苦情対応体制を整備しているか。		4	4		
評価の根拠	ア. 地域包括支援センターで受け付けた苦情受付件数と、そのうちセンター自体に対する苦情件数(29年度1年間)【件数を記入】	苦情受付件数 4 件 (内センター自体の苦情 1 件)			
	イ. 「29年度1年間に受けた苦情のうち最も困難な苦情」の解決にかかった時間及び解決のために主に連携した機関【時間及び機関を記入】	解決時間: 1 時間 連携機関: 松戸市高齢者支援課			
	ウ. 苦情対応窓口に関する情報(連絡先、受付時間等)を公開している／いない	いる			
	エ. ウが「いる」場合、公開している場所・方法【自由記入】	受託法人の作成した苦情対応担当者および責任者の氏名と連絡先を窓口に掲示し、苦情受付窓口の周知に努めている。また、地域包括の実施する介護予防支援または介護予防ケアマネジメントの契約書にも苦情受付体制について明示し、契約時には丁寧に説明するよう心掛けている。			
	オ. 重大な苦情の内容及び対応方法を決定し、関係機関と共有している／いない	いる			
	カ. その他【任意・自由記入】	今年度受理した苦情4件のうち3件は圏域内の事業所に対する苦情であり、市の介護保険課に繋ぎ対応した。 地域包括自体に対する苦情1件については、地域包括職員の対応について市に改善の要望があったものであり、詳しい申立者や申立て状況は明らかではなかったが、苦情の内容の共有も含め、改めて「対応」「接遇」「マナー」について地域包括職員で確認の時間を設け、再発防止に努めた。 今後は苦情が発生しないような運営を目指すところではあるが、万一発生した場合は、申立者が意見や要望を表出しやすい雰囲気作りに努め、苦情を受理した際には真摯に対応していきたい。			

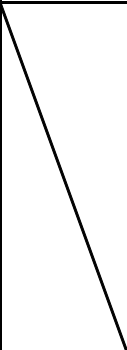
2. 人員体制

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例と課題	ヒアリング事項
①多様なニーズに対応できる知識・経験のある職員の確保・育成を行っているか。		4	4	<p>才 部外研修47回のうち23回は職場内研修としてフィードバック研修を実施した。10分程度の伝達講習もあれば、会議室にて1時間以上おこなう研修もあった。受けた研修内容により研修時間を決定している。</p>	
評価の根拠	ア. 3職種(保健師等/社会福祉士/主任介護支援専門員)の欠員期間(日数)【日数を記入】 ※年度末に報告する欠員期間(日数)を記入 ※欠員がなければ0を記入	保健師等 : (0)日 社会福祉士 : (0)日 主任介護支援専門員 : (0)日			
	イ. 「専門職総数」のうち「今年度新たに配属された専門職」の比率【比率(新たに配属された専門職数/専門職総数)を記入】	H29年度内に新たに配属された専門職数 / 専門職の総数 (0) / (3) = (0 %)			
	ウ. 専門職の当該地域包括支援センターでの平均勤続月数【月数を記入】 ※平成30年3月末現在の平均勤続月数を記入	平均 44 月			
	エ. 職員に対する職場内研修の開催回数【回数を記入】	25 回			

平成29年度、地域包括職員が参加した外部研修は47回、法人内研修5回であったが、うち24回について職場内で他の職員に対しフィードバック研修を行った。また、法人内で毎朝行われる朝礼時のミニ研修に輪番で参加した。

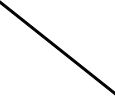
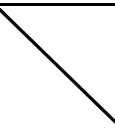
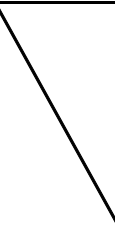
オ. その他【任意・自由記入】
 (研修内容を記載する場合は、日時・内容・時間数を記入)

4月19日	道路交通法改正に伴う認知症高齢者に関する講習会	15分
5月16日	平成29年度 認知症予防講演会	15分
5月26日	平成29年度第1回松戸市居宅介護支援事業者等研修会	40分
6月13日	第9回鎌ヶ谷精神保健福祉医療懇話会	15分
6月28日	平成29年度まつど認知症予防プロジェクト実施担当者研修会	30分
7月14日	松戸認知症コーディネーターフォローアップ研修	15分
7月17日	第14回日本高齢者虐待防止学会松戸大会	30分
8月30日	地域包括支援センター職員研修	30分
9月10日	短期集中予防サービス・リハビリ専門職によるアセスメント支援事業における説明会	30分
9月25日	「総合事業&市民後見人制度に関する研修会」	15分
10月11日	平成29年度 地域包括支援センター職員現任者研修	15分
10月15日	相談援助技術研修	15分
10月29日	高齢者虐待防止ネットワーク専門職向け研修会	15分
11月12日	平成29年度 専門職向け認知症関連研修会	15分
11月22日	平成29年度千葉県生活支援コーディネーター養成研修	15分
1月6日	12/19(火)地域包括支援センターセンター長会議・合同研修会	15分
1月23日	地域ケア会議の開催に向けての中央勉強会	15分
1月23日	平成29年度第2回居宅介護支援事業者等研修会	15分
1月29日	いきいき安心プランⅥ 説明会	30分
2月8日	コミュニティソーシャルワーカーフォローアップ研修	15分
2月19日	介護保険法の次期改正について	30分
3月8日	千葉県高齢者虐待防止対策研修	30分
3月8日	法務研修「相談業務と個人情報」	30分
3月21日	松戸市版アセスメントシート改訂についての説明会	30分

②専門職間の連携を効果的に行っているか。	4	4		
評価の根拠	ア. すべての専門職の「連携活動評価尺度」の得点 【すべての専門職の得点を記入】 ※全国平均は24.5点 ※平成30年3月末現在在籍している全ての専門職について記入	①37点 ②36点 ③32点 ④ ⑤ ⑥ ⑦ 平均 35 点		

3. 総合相談支援業務

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例と課題	ヒアリング事項																																																												
①相談内容の把握・分析を行っているか。	3	3.7		初回に相談を受けた職員が担当するが、医療面や福祉(権利擁護)等、事例の特色によって担当を変更している。																																																												
ア. 分類別の相談件数 (29年度1年間)	<p>a. 本人又は親族への支援</p> <table border="1"> <tr><td>介護に関する相談</td><td>846</td><td>件</td></tr> <tr><td>健康・医療に関する相談</td><td>766</td><td>件</td></tr> <tr><td>経済的相談</td><td>99</td><td>件</td></tr> <tr><td>介護予防に関する相談</td><td>206</td><td>件</td></tr> <tr><td>家族調整に関する相談</td><td>81</td><td>件</td></tr> <tr><td>権利擁護に関する相談</td><td>57</td><td>件</td></tr> <tr><td>諸制度に関する相談</td><td>39</td><td>件</td></tr> <tr><td>地域の社会資源に関する相談</td><td>31</td><td>件</td></tr> <tr><td>その他</td><td>227</td><td>件</td></tr> <tr><td>総計</td><td>2,125</td><td>件</td></tr> </table> <p>b. 本人又は親族以外の機関への支援</p> <table border="1"> <tr><td>介護に関する相談</td><td>1,065</td><td>件</td></tr> <tr><td>健康・医療に関する相談</td><td>803</td><td>件</td></tr> <tr><td>経済的相談</td><td>152</td><td>件</td></tr> <tr><td>介護予防に関する相談</td><td>86</td><td>件</td></tr> <tr><td>家族調整に関する相談</td><td>91</td><td>件</td></tr> <tr><td>権利擁護に関する相談</td><td>144</td><td>件</td></tr> <tr><td>諸制度に関する相談</td><td>14</td><td>件</td></tr> <tr><td>地域の社会資源に関する相談</td><td>21</td><td>件</td></tr> <tr><td>その他</td><td>283</td><td>件</td></tr> <tr><td>総計</td><td>2,659</td><td>件</td></tr> </table>	介護に関する相談	846	件	健康・医療に関する相談	766	件	経済的相談	99	件	介護予防に関する相談	206	件	家族調整に関する相談	81	件	権利擁護に関する相談	57	件	諸制度に関する相談	39	件	地域の社会資源に関する相談	31	件	その他	227	件	総計	2,125	件	介護に関する相談	1,065	件	健康・医療に関する相談	803	件	経済的相談	152	件	介護予防に関する相談	86	件	家族調整に関する相談	91	件	権利擁護に関する相談	144	件	諸制度に関する相談	14	件	地域の社会資源に関する相談	21	件	その他	283	件	総計	2,659	件			
介護に関する相談	846	件																																																														
健康・医療に関する相談	766	件																																																														
経済的相談	99	件																																																														
介護予防に関する相談	206	件																																																														
家族調整に関する相談	81	件																																																														
権利擁護に関する相談	57	件																																																														
諸制度に関する相談	39	件																																																														
地域の社会資源に関する相談	31	件																																																														
その他	227	件																																																														
総計	2,125	件																																																														
介護に関する相談	1,065	件																																																														
健康・医療に関する相談	803	件																																																														
経済的相談	152	件																																																														
介護予防に関する相談	86	件																																																														
家族調整に関する相談	91	件																																																														
権利擁護に関する相談	144	件																																																														
諸制度に関する相談	14	件																																																														
地域の社会資源に関する相談	21	件																																																														
その他	283	件																																																														
総計	2,659	件																																																														
イ. 他のセンターと比較した分類別の相談件数の特性と、当該センターにおける相談内容の主な特徴の検討結果【自由記入】※直近の介護保険運営協議会資料を参照して比較検討	<p>圏域人口に比例し相談の総数としては他地域包括より少ない。平成29年度上半期の統計資料においては、前年度に引き続き、高齢者人口に対する相談件数(利用率)が松戸市全体の平均を下回っていた。他地域包括と比較し、分類別に見ると、介護保険に関する相談に対し、介護予防(総合事業)に関わる相談の比率が高めであったが、他圏域に比較して短期集中予防サービスに関する相談が比較的多いことが理由の一つと考えられる。介護支援専門員からの新規相談、同行訪問等について、他の地域よりも支援実数が少ないことは昨年度よりの検討課題としており、改めて来年度以降の事業計画でも重点課題の一つとして位置付けている。</p> <p>次年度以降、相談窓口の周知と相談を受けやすい体制の構築を検討し、地域の相談窓口としてより多くの相談をいただけるようにしていきたい。</p>																																																															
評価の根拠																																																																

ウ. 全ての相談事例について相談受付表を作成し、緊急性を判断している／いない	いる			
エ. 主担当職員が不在の場合でも対応できるように職員間で共有できる記録の管理を行っている／いない	いる			
オ. その他【任意・自由記入】	受け付けた相談については、共有フォルダにて相談台帳を作成し、情報共有が出来ている。毎朝の申し送り時に必要なケースについては報告・連絡・相談を実施。困難ケース等については3職種で協議・検討し主担当を決める等工夫している。ケース記録については基本的にケースごとにファイリングを行っており、担当職員以外の職員が見てもケースの概要・進捗状況等がわかるよう整理している。			

<p>②相談事例の解決のために、進捗管理や他分野との連携等、必要な対応を行っているか。</p>	<p>4</p>	<p>3.5</p>		
<p>評価の根拠</p>	<p>ア. 解決困難な相談事例を分類し、進捗管理を定期的に行っている／いない</p>	<p>いる</p>		
	<p>イ. 専門的・継続的な関与又は緊急の対応が必要と判断した場合であって、市へ報告した相談事例(最も解決困難だった1事例)の概要及び対応内容【自由記入】</p>	<p>50代の2号被保険者。キーパーソン不在、疾病により外出先で頻りに動けなくなり保護・救急搬送されることを繰り返すなか、金銭管理も出来ないため債務超過となり、経済的困窮ライフラインも停止する状況となった。高齢者支援課・生活支援課・市社会福祉協議会・法テラスと急ぎ連携し、緊急対応として生活保護申請や法外援助金、特定援助対象者法律相談、フードバンクにつなげる等、問題の解決にあたり迅速に対応した。また、費用が未払いとなっていた医療機関や地域住民から市に対する「松戸市の責任」を問う声も聞かれたことから、高齢者支援課の地区担当と情報の共有をしながらケースに対する苦情や問い合わせへの説明も併せて行った。</p>		
	<p>ウ. 障害者支援機関と連携して対応した相談事例(最も解決困難だった1事例)の概要及び対応内容【自由記入】</p>	<p>要介護認定を受けた夫婦と知的障害のある子が同居しているケース。本人は性的逸脱行為に加え近隣のゴミ集積所から他人のごみを持ち出し、袋を開け自宅の庭に積み上げるなどの迷惑行為があり、近隣住民から行政などに不安の声が寄せられていた。配偶者は重度の病気を抱え要介護認定を受けている。また、重度知的障害の子を養護しているため、パワレス状態でキーパーソンになりえる世帯員が不在の状況である。数年にわたり本人・配偶者・子それぞれに必要な支援を導入できないことに苦慮していた。そのため、情報共有と顔の見える関係づくりを目的に、地域包括主導で世帯全体の支援者による担当者会議の場を設け、世帯状況や課題の把握、役割分担を確認した。その結果、スムーズに支援をできるようになった。その後、地域個別ケア会議で本事例を議論した際には子の支援者4名にも参加していただき、情報の共有と有益な助言をいただく機会ともなった。本人については精神面でのスクリーニングと医療の必要性を配偶者に働きかけ、受診同行等を通じ入院に繋げることができた。子の支援についてもなかなか進まなかった施設入所への第一歩として数日間の宿泊体験が出来るまでになった。</p>		

<p>エ. 介護家族からの相談事例(最も解決困難だった1事例)の概要及び対応内容【自由記入】</p>	<p>高齢者2人世帯 本人は認知症、高血圧 受診が中断、配偶者も高血圧、認知症が疑われるが受診ができていない。ゴミ出しが出来ないため自宅内にはゴミ袋が多数あり、冷蔵庫には賞味期限の切れた食材、食卓には虫の湧いた食品がそのままになっていた。子2人に対して被害的訴えで訪問拒否。他者との関わりや支援も「ほっとしてほしい」との事で拒否、電話線も抜いていた。本人の意向も尊重しつつ、時間をかけ介入のタイミングを図りながら定期的に包括職員2人で訪問し安否確認を行ったところ、しだいに地域包括との良好な関係構築ができた。配偶者より健康相談を受け、医療や介護保険制度サービス利用につながった。また包括職員の訪問時に子ども併せて訪問が可能になった。</p>			
<p>オ. 介護と仕事の両立支援など、子育て部門と連携して対応した相談事例(最も解決困難だった1事例)の概要及び対応内容【自由記入】</p>	<p>子の通うクリニックからの相談受付。3世代同居で介護者はひとり親で、自身の仕事のほか家事育児、特に二人の子のうち1人は障害を抱えており、認知症が疑われる親の介護と養護で疲弊している状況で、さまざまな機関に訴えを繰り返していた。子の通うクリニックと連携し、親の要介護認定申請とサービス開始に繋げるほか、養護者が不安を訴えた際には都度丁寧に説明し、不安解消につとめた。また、子の相談機関とも情報共有し本人のサービス調整を行った。現在はケアマネ支援としてかかわっている。</p>			
<p>カ. その他【任意・自由記入】</p>				

③地域における関係機関のネットワークの構築を行っているか。	4	4		
ア. 地域(圏域内・外)のネットワークの構成員や組織、関係性等の情報をマップやリストで管理している/いない	いる			
イ. 職員が参加した関係機関・組織等が主催する全ての会議・行事等の総件数・日程・テーマ 【総件数・日程・テーマを記入】 ①関係機関・地域の町会等による住民等向けイベント ②関係機関等の関係者・専門職向け会議・イベント ③地域密着型サービス事業者の運営推進会議等に大別して記入 ※地域ケア会議、センター長会議、各専門職部会などは含まない。 ※介護予防普及啓発活動、認知症サポーター養成講座など他の項目で記入している内容は重複して記入しない。	①関係機関・地域の町会等による住民等向けのイベント(7件) 4月1日 六実さくらまつり 9月10日 RUN伴2017千葉まつど 2月15日 ふれあい相談室イベント			
	②関係機関等の関係者・専門職向け会議・イベント (19件) 4月25日:リハビリ専門職のアセスメント支援事業説明会 5月12日:ふくろうプロジェクト説明会 6月1日:平成29年度自立支援協議会 相談支援部会交流研修会 6月12日:鎌ヶ谷精神保健福祉医療懇話会 6月29日:新東京病院での在宅医療関連多職種連携会議 7月1日:まちっこプロジェクト講師研修会 7月11日:平成29年度第1回東葛北部地域リハビリテーション広域支援センター認知症患者医療センター合同連絡協議会 8月29日:オレンジ協力員説明会 9月6日:短期集中予防サービス・リハビリ専門職によるアセスメント支援事業における説明会 9月25日:在宅医療・介護連携相談窓口プロジェクト事例検討会 10月11日:介護予防ケアマネジメント研修会ファシリテーター打ち合わせ 12月20日:オレンジ協力員研修会 1月12日:アセスメントシート検討会 1月25日:短期集中予防サービス卒業証書授与式 2月6日:平成29年度第2回東葛北部地域リハビリテーション広域支援センター認知症患者医療センター合同連絡協議会 2月8日、3月8日:在宅医療関連多職種連携会議 3月13日:把握・ケアマネジメント実施者に対する認知症予防プロジェクト関係者会議 3月19日:在宅医療・介護連携相談窓口プロジェクト事例検討会 3月20日:アセスメントシート改定説明会			
	③地域密着型サービス事業者の運営推進会議等 (22件) 平成29年5月18日・27日、6月14日・21日、7月14日・21日、8月19日、9月14日・25日、10月11日・18日・27日、11月15日・20日、12月13日・20日、平成30年1月22日・22日・26日、2月14日・21日、3月19日・30日			
ウ. 個人の有するネットワークを専門職で共有している/いない	いる			

④地域の社会資源について把握および開発を行っているか。		4	3.8	イ グーグルマップに色分けした番号を記載し、事業所を表記している。 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行っている。 ア 圏域内でも資源が不足している所がある。その地域は、オレンジ協力員と話し合い、認知症の普及啓発を実施していく。
評価の根拠	ア. 高齢者支援等を行う介護保険外サービス(※)を行う地域(圏域内・外)の社会資源のうち、センターと連携や交流の実績がある資源の数(〇ヶ所)【ヶ所数を記入】 ※配食、見守り、移送、サロン、地域の予防活動等	圏域内 33 ヶ所 圏域外 10 ヶ所		
	イ. <マップについて> 地域の社会資源に関するマップについて ①マップを作成し、社会資源の開催内容・場所・回数・連絡先等の情報が掲載されている ②マップを作成しているが、社会資源の開催内容・場所・回数・連絡先等の情報が掲載されていない ③マップは作成していない 【①・②・③を選択】 ※マップを一部提出	①マップを作成し、社会資源の開催内容・場所・回数・連絡先等の情報が掲載されている		
	ウ. <マップについて> 「イ」の地域の社会資源に関するマップを平成29年度内に更新をしている／いない	いる		
	エ. <マップについて> 作成した社会資源に関するマップの活用及び周知方法【自由記入】	作成したマップは、窓口や訪問での相談受付時に相談者に配布しているほか、地域ケア推進会議や地域のケアマネジャーの集まり等にて周知・配布している。		

評価の根拠	<p>オ. 社会資源(※)の立ち上げ運営又はそれらの支援を行った数と、そのうち新規立ち上げ支援数(29年度1年間)【ヶ所数を記入】 (※)住民主体の予防活動、通いの場、サロン、認知症カフェ等</p>	<p>総数 3 ヶ所 (内新規立ち上げ支援数 0 ヶ所)</p>			
	<p>カ. 「オ」の各社会資源の種類・特徴・開催回数(週・月〇回)など詳細情報 【自由記入】</p>	<p>①認知症予防サークル。包括主催の認知症予防教室の修了者で立ち上げ、脳トレ・歌・体操などを行う。月1回(第3水曜日)開催。 ②認知症カフェ。社会福祉法人(母体法人)が主催、立ち上げ時より企画・運営スタッフとして係わる。月1回(第2火曜日)開催。 ③通所型元気応援クラブ。母体法人を会場として地域の老人会の有志で運営、おしゃべりや体操、合唱などを行っている。週1回(月曜日)開催。</p>			
	<p>キ. その他【任意・自由記入】</p>	<p>5月に開催した地域ケア推進会議にて改めて地域の社会資源について参加委員に情報・意見を募り、既存のマップを加筆・修正した。更に、地域包括が主宰する地域のケアマネの集まり「六実六高台地域ケアマネジャー研究会」にて配布し、ケアマネからの情報や意見も反映している。内容は常に更新し、地域住民や専門職が活用できるものに出来るよう心掛けている。</p>			

4. 権利擁護業務

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例と課題	ヒアリング事項	
①成年後見制度や日常生活自立支援事業(社協)の活用を促進しているか。	4	3.7			
評価の根拠	ア. 成年後見制度や日常生活自立支援事業を利用する必要がある者の把握方法【自由記入】	窓口で随時相談を受け付けるほか、地域包括のチラシ・パンフレットによる啓発、地域包括支援センターが主催する地域の介護支援専門員を対象とした研修会や地域での啓発活動、地域ケア会議等の機会も利用し啓発を行った。			
	イ. ①成年後見制度活用につなげたケース数(29年度1年間)【月報の件数を記入】、②他のセンターとの比較等を通じた当該センターの特性の分析と今後の対応策の検討結果【自由記入】 ※介護保険運営協議会資料を参照して比較検討	① 2 件 ②当圏域は、高齢者人口が他地域と比較して少ないこともあり、件数として相対的に少ない状況ではあるが、成年後見制度の相談対応は行っており、当該事業が必要な高齢者に対し支援する体制は整えている。今後については、必要な高齢者にもれなく繋げられるよう、ケアマネの研修会や市民向けの啓発活動の際など、あらゆる機会を捉えて事業の周知を図り、必要な方に必要なタイミングで利用していただけるよう支援を実施していきたい。			
	ウ. ①日常生活自立支援事業につなげたケース数(29年度1年間)【月報の件数を記入】、②他のセンターとの比較等を通じた当該センターの特性の分析と今後の対応策の検討結果【自由記入】 ※介護保険運営協議会資料等を参照して比較検討	① 5 件 ②運営協議会資料によると平成29年度上半期、日常生活自立支援事業に繋いだ件数は3件、全体の33%を占めており、他のセンターに比較して多くなっている。前年度に関しては年間を通して0件であり、増減の幅が大きくみられた。日常生活自立支援事業については、対象となるケースの状態像が限定的であり、時間を要するため相談を受理し申し込んでも実際の利用までに至らないケースが多いが、対象となり得るケースを発見した場合には迅速かつ確実に繋げていきたい。また、必要性はあるが地域包括が把握していないケースも存在する可能性も踏まえ、引き続き啓発活動に努めていきたい。			
	エ. その他【任意・自由記入】	・今年度、実績には含んでいないが、圏域内の介護保険施設に入所したケース2件の市長申立に係る手続きを支援した。 ・今年度、申し立てまで包括が関わった件数は少なかったが、成年後見制度一般についての相談に関してはセンターのもつノウハウやネットワークを活用し、迅速かつスムーズにつなぐことが出来ている。 今後においてもわかりやすく丁寧な相談対応とスムーズな繋ぎ等に努めていきたい。			

②関係機関と連携しつつ、高齢者虐待事例に対して適切かつ迅速に対応しているか。		4	3.7		
評価の根拠	ア. センター自身が警察や法律家と連携して対応した高齢者虐待事案の件数(29年度1年間)【件数を記入】	2 件			
	イ. 職員が、虐待事例に関する緊急時に連携できる介護施設・医療機関等の各種施設の連絡先を携帯している／いない	いる			
	ウ. 通報を受け48時間(24時間)以内に安全確認や必要な対応を行った事例の概要と対応内容(1事例)	<p>養護者から暴力を受けたと本人からケアマネに訴えのあった事例。ケアマネからの通報を受け、高齢者支援課に第一報を入れるとともに速やかにケアマネと自宅を訪問、本人に対して聴き取りと状況確認。午後、養護者と面談し虐待の事実確認を行い、身体的虐待ありと判断。養護者の介護ストレスが強い状況であったため、ショートステイを調整、一次分離を行った。その後、本人・養護者への意向確認や家族調整を行い、最終的に介護保険施設に入所したことを確認し、虐待対応としては終結とした。</p>			
	エ. その他【任意・自由記入】	<p>地域包括の専門職は全員、千葉県主催する高齢者虐待防止対策研修(現任者研修)を受講済みである。 「虐待の通報」である旨相談者より明言がなくとも、相談受理したケースについてセンター内で協議した結果、虐待が疑われるケース等についても迅速に市へ報告・相談し、台帳に挙げ対応を行っている。</p>			

③消費者被害の防止や権利擁護に関する啓発に関する取組を行っているか。		4	3		
評価の根拠	ア. 松戸市消費生活センター(又は松戸市消費生活課)との定期的な情報交換の方策及び頻度【自由記入】	地域包括の立地的条件もあり、松戸市消費生活センターへ頻繁に出向くことは難しいが、適宜情報収集を実施。消費者被害に係る啓発パンフレットをもとに職員間で情報共有を行った。また、松戸市ホームページの情報についても随時確認している。			
	イ. 消費者被害防止のための民生委員・介護支援専門員・訪問介護員等への情報提供等の実施方策及び頻度【自由記入】	年間2回実施する地域ケア推進会議の場など、民生委員・介護支援専門員、訪問介護員などが集まる機会を利用して地域包括の権利擁護業務について説明、啓発に努めた。また、啓発活動として地域包括の役割について地域住民を対象に講話を行う際にも同様に消費者被害の未然防止と相談窓口についてふれるなど、啓発を実施した。			
	ウ. センターが開催した権利擁護に関する全ての住民向け講演会の開催回数・日程・内容・主な参加者層・参加者数【開催回数・日程・内容・主な参加者層・参加者数を記入】 ※他センターとの合同開催も記載し、その旨を明記	開催回数合計 1回 平成30年1月20日、常盤平環境区内の4地域包括支援センター(常盤平・常盤平団地・五香松飛台・六実六高台)合同で高齢者虐待防止市民向け講演会「高齢者虐待ってなあに？」を常盤平市民センターにて開催。			
	エ. その他【任意・自由記入】	・「松戸市安心安全メール」等の内容をもとに、高齢者宅を訪問した際、不審な電話や訪問販売に関する情報を提供し、啓発に努めた。 ・電話de詐欺防止啓発のチラシを介護予防教室で配布した。 ・市民安全課より、防犯用電話自動応答録音機器の展示・啓発依頼があったが、独自のパネルを作成し窓口来所者にわかりやすい展示をおこなった。			

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例と課題	ヒアリング事項
①地域の介護支援専門員に対して、日常的指導・相談を効果的に行っているか。	4	3.7	地域包括でどんな相談でも受けることや一緒に支援することを伝え続けた所、ケアマネからの相談は増えている。	27年度よりケアマネ支援に力を入れている。ケアマネは自分で何とかしなければとの思いが強いが、抱え込まず相談できる場所として地域包括という認識ができてきた。
ア. 29年度1年間における地域の介護支援専門員からの相談件数【月報の件数を記入】	510 件	/		
イ. 「29年度1年間における地域の介護支援専門員から受けた相談のうち最も困難な相談事例(1事例)」の概要及び対応内容【自由記入】	<p>本人は独居、90歳代、要介護2、認知症が疑われる。近所に居住している子が日に3回、訪問し介護をしている。子も体調不良で介護負担を訴えていた。担当のケアマネが介護負担軽減のために介護サービスを提案するが導入の段になると子から「本人のサービス拒否」を理由に必要と思われるサービス導入が困難なケース。子の配偶者からも「このままでは共倒れになる」と相談も受けていた。地域包括職員がケアマネとともに本人宅を訪問し本人と子に面談、子にサービスの必要性を再認識していただくことができた。その後、サービスの導入に繋がり、介護者の負担の軽減や本人の活動性が向上した。</p>			
ウ. 29年度1年間における「地域の介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会」の開催回数【回数を記入】	2 回			
エ. 29年度1年間における「地域の介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会」の日程・内容・講師【日程・内容・講師を記入】	<p>5月18日(木)13時30分 ~ 15時30分 地域のケアマネ32名他4名(合計36名) ①「総合事業・新しいサービス」について講演 講師: 制度改革課職員 ②「より良いケアマネジメントに向けて」グループワーク プラン点検で指導を受けた内容の再確認等を行った。 11月22日(木)13時30分 ~ 15時30分 地域のケアマネ27名他2名(合計29名) ①「ケアマネジャーが抱える多様な課題」 地域の課題10の中からグループごとに6課題を選択し、グループごとに検討し発表を行った。 ②「地域アセスメント・地域資源」について すでに地域資源をまとめた資料を基に新たな地域資源について情報を参加者と共有した。</p>			
オ. その他【任意・自由記入】	<p>上記研究会の開催にあたっては、年度当初に圏域内の居宅介護支援事業所へ声を掛け企画運営委員を募り、地域包括の主任介護支援専門員と企画運営委員とで研修会の内容等を検討した。企画運営委員は6名、企画運営会議は3回実施した。</p>			

評価の根拠

<p>②地域の介護支援専門員に対して、支援困難事例等への個別指導・助言を効果的に行っているか。</p>	<p>4</p>	<p>3.5</p>			
<p>評価の根拠</p>	<p>ア. 同行訪問による個別指導・助言の件数(29年度1年間) 【月報の件数を記入】 ※サービス担当者会議への出席は同行訪問に含めないものとする。</p>	<p>45 件</p>			
	<p>イ. アのうち、最も支援困難な事例(1事例)の概要及び個別指導・助言の内容【自由記入】</p>	<p>70歳代、要介護4、配偶者が体調不良で介護が困難なために1か月のうちの数日だけ自宅に戻るというショートステイのサービスを利用していましたが、サービス事業所も限定されていたため、担当のケアマネはサービス調整に対し困難を感じていた。他のサービス事業者の利用を勧めるが「他のサービス事業所は利用しない」と配偶者。家族が今後も介護が困難なことからケアマネより配偶者に施設入所の検討を勧めたが理解が得られないとの相談を受け、ケアマネの定期訪問等に合わせ同行訪問3回、単独訪問や電話等を重ねた事で配偶者が話しやすい関係の構築ができた。地域包括が配偶者に直接相談対応・助言したほか、ケアマネに対しては「ケアマネ自身の配偶者に対する苦手意識」という隠された課題を明らかにしたうえで、配偶者へしっかり向き合い配偶者の話を聴き取るよう助言。再アセスメントのプロセスを共有するなど、本人・配偶者に対しての支援のあり方やアプローチの方法、サービス調整等について、26回の助言と支援を重ねた事で他のサービス事業者の利用に理解を示し、更には施設入所申し込みを承諾して頂くに至った。</p>			
	<p>ウ. サービス担当者会議への出席による指導・助言の件数(29年度1年間)【月報の件数を記入】</p>	<p>10 件</p>			

<p>エ. ウのうち、最も支援困難な事例(1事例)の概要及び指導・助言の内容【自由記入】</p>	<p>身体障害のある子と2人暮らし、70歳代、要介護1のケース。認知症状が出現してからは今まで行っていた子①の介護が困難になり定期的に障害福祉サービスを利用していた。本人は家事が困難になり介護保険の訪問介護サービスを利用。子①の障害福祉サービスと本人利用の介護保険サービスの按分に対して調整が難しく、ケアマネから相談があった。ケアマネに子①の相談員、サービス事業所を含めた本人利用のサービス事業者や子②、関係者全ての方を集め担当者会議を開催することを助言。それぞれの支援者が顔を合わせることで連携を深める機会となり、家族にも改めて「制度」「支援者各々の役割」を理解していただくこともでき、支援者間の連携も摂りやすくなり以後の調整がスムーズになった。また、ケアマネの説明を理解することが困難な家族に対して、利用者の目線に合わせたわかりやすい説明を心掛けるなど、アプローチの方法について等についてもケアマネに助言を行った。</p>			
<p>オ. その他【任意・自由記入】</p>	<p>圏域内および圏域外委託先の居宅介護支援事業所に、気軽に相談していただけるよう相談しやすい雰囲気作りに努めるとともに、信頼できる相談先として選んでいただけるよう、外部研修等にも積極的に参加するなど職員の研鑽に努めている。 ケアマネからの新規相談、同行訪問等について、他の地域よりも支援実数が少ないことは一昨年度よりの検討課題としており、改めて来年度以降の事業計画でも重点課題の一つとして位置付けている。</p>			

6. 地域ケア会議関係業務

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例と課題	ヒアリング事項
①地域ケア会議の開催を通じて、地域の課題を把握しているか。		4	3.5		
評価の根拠	ア. 29年度1年間における、地域包括ケア推進会議・地域個別ケア会議の開催回数【件数を記入】	①地域包括ケア推進会議 2回 ②地域個別ケア会議 4回			
	イ. 地域包括ケア推進会議・地域個別ケア会議の開催に当たって、関係機関等の意見を聴取した上で、議題とする事例やテーマを選定している／いない	いる			
	ウ. アが「いる」の場合、その具体的方策【自由記入】	出欠連絡票に話し合いたい議題等を自由に記載していただく欄を設け、気軽に議題を提案していただけるよう工夫している。自由記載欄に寄せていただいた意見については地域ケア推進会議中で時間を設け、すべて紹介し、その対応について出席者と協議した。また、会議の場でも次回以降の事例や議題等を提案していただけるよう呼びかけを行っている。			
	エ. 議題とする事例やテーマにあわせて、地域ケア会議の参加者を決定している／いない	いる			
	オ. ウが「いる」の場合に、①当該地域個別ケア会議の事例と②参加した医療・介護関係者以外の関係者の職種【事例・職種を記入】	①障害手帳も持つ2号被保険者の地域生活について検討した事例。 ②障害者相談支援機関の精神保健福祉士・民生委員			
	カ. 地域包括ケア推進会議・地域個別ケア会議の議論内容(議論のまとめ又は議事録)を参加者間で共有している／いない	いる			
	キ. その他【任意・自由記入】	関連するテーマに合わせた会議参加者の選定について、第3回会議開催時には警察や関係する地域の金融機関職員等にも声を掛け、出席との返答をいただいていたが最終的に調整がつかなくなり欠席となった。今後、さまざまな機関の職員にも参加していただけるような日時や会場の設定等も検討していきたい。			

<p>②3層構造の地域ケア会議の連携を通じて、地域の課題解決を図っているか。</p>	<p>4</p>	<p>4</p>			
<p>評価の根拠</p>	<p>ア. 地域個別ケア会議の個別事例から課題を抽出し、地域包括ケア推進会議での議題にあげている事例(2事例)【自由記入】</p>	<p>70歳代、要介護1。隣の住人より「害虫が発生していて被害を受けている何とかしてほしい」と地域包括に相談。地域包括職員2名で訪問、状況を確認。自宅内はゴミと思われる物で溢れ、室内で飼っている犬1頭の排せつ物を処理せずにおり不衛生な状況であった。そのためか本人は自宅にいることはほとんどなく近くの商店やベンチで過ごし暗くなると自宅に戻って来る生活を続けており、電気の使用も出来ず洗濯機等電化製品の利用ができない状況であった。子に協力を依頼し、清掃業者による片付けと民生委員の支援でゴミ問題の解決に至ったが、このような状況は以前からみられていたことから、個別ケア会議では早期発見の必要性や対応、対策について検討した。推進会議では個別ケア会議を踏まえそれぞれの立場で出来ることについて検討した。結果、地域の見守りと介護保険サービスを利用することで衛生的な環境の維持が図られた。</p>			
		<p>認知症のBPSDからくる収集癖や性的逸脱行為から近隣トラブルが発生している事例。集積場から集めたごみを自宅の内外に溜めこんでしまっている。本人と配偶者、二人の子がいる4人世帯だが、世帯構成員それぞれが疾病や障害を抱え、キーパーソン不在。近隣コミュニティから孤立している事例。今後も地域生活を継続していくうえでの課題について検討した。個別ケア会議では地域の見守りや孤立を防ぐ方策等について意見が交わされ、他の事例同様、課題が大きくなってしまいう前に把握・介入できなかったかという振り返りを踏まえ、推進会議ではこのような要援護者を早期に発見するためにそれぞれの立場で出来ることについて議論した。</p>			
	<p>イ. 地域包括ケア推進会議で抽出された課題をまとめて、市の定める期限・様式に従って、市に報告している／いない</p>	<p>いる</p>			
	<p>ウ. 市の地域ケア会議での決定事項を、地域包括ケア推進会議で報告している／いない</p>	<p>いる</p>			
<p>エ. その他【任意・自由記入】</p>	<p>地域ケア会議開催毎に、松戸市の3層構造の地域ケア会議について出席者に説明。出席者には浸透してきたように感じている。地域ケア推進会議では毎回、個別ケア会議の概要について並びに松戸市地域ケア会議の内容について伝達する時間を設けている。</p>				

7. 在宅医療・介護連携推進業務

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例と課題	ヒアリング事項	
①医療機関との緊密な連携を行っているか。	4	3.5			
評価の根拠	<p>ア. 在宅医療を行う医療機関と緊密に連携して対応した事例(2事例)の概要【自由記入】</p>	<p>70歳代、要介護1。数年前に配偶者が亡くなり一人暮らし、その後ゴミ出しや片付けが出来なくなった。食事は近くの商店で購入、排泄は屋外の茂みや商店で行っていた。犬を飼育していたが適切な飼育が出来ずに排泄物で居室が汚染されていた。疾患で1年ほど前までは定期的に受診をしていたが膝痛もあり受診が出来ていなかった。地域包括職員2人で訪問、認知症の疑いもあり早期に適切な医療にかかる必要があると判断し、在宅診療の医師と連携を図り訪問診療が可能となった。訪問診療後に介護保険申請代行、ケアマネと連携も図り、介護サービス導入が出来た事で住環境が整備出来、体調の安定も図れた。</p>			
		<p>80歳代と配偶者90歳代の2人暮らし。近隣市に子2人が居住。配偶者は子との関わりを拒否。「本人は疾患があり定期的に受診をしていた、股関節の痛みから約6か月間受診が中断している」と子①から地域包括に相談があった。地域包括職員2名で訪問。本人と配偶者は「もうこれで終わりにしたい」と言っていた。繰り返し見守りを兼ね地域包括職員で受診の必要性を説明した。受診が困難なことから在宅診療を提案し訪問の医療機関と連携を図り受診が可能となった。又在宅診療の医師と連携を図り介護保険申請代行が出来た。</p>			
	<p>イ. 外来診療を行う医療機関と緊密に連携して対応した事例(2事例)の概要【自由記入】</p>	<p>70歳代、独居「本人宅がゴミ屋敷になっているどうしたら」と子から地域包括に相談があった。地域包括職員2名で訪問、玄関入口から物がいっぱい自宅内に入ることが不可能であった又飼い猫数匹の排泄の処理が出来ず室内は不衛生な状況であった。本人「最近健康診断も受けていない。どこも悪くない」と言っていたが、認知症も疑われたことから受診勧奨し、地域包括職員2名で近隣のクリニックへ受診同行支援を行った。受診に際する調整・介護保険申請代行に関してクリニックに事前に情報提供を行った。スムーズに受診が実施できるようにクリニックと申し合わせを行った。受診後クリニックと今後の支援について検討した。</p>			
	<p>医療機関MSWより相談のあった50歳代のケース。家族内にキーパーソンがおらず、外出先で動けなくなり救急車を頻回に使ったり、外来の約束時間を守らない、適切な服薬が出来ない等の課題があった。医療機関関係者と複数回担当者会議の機会をもち、また受診時の同席支援等を行うことで介護保険サービスに繋ぐことができ、MSW・ケアマネと緊密に情報共有し訪問看護および訪問介護の利用を開始し、服薬管理が出来るようになった。</p>				

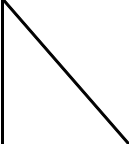
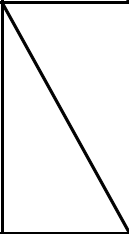
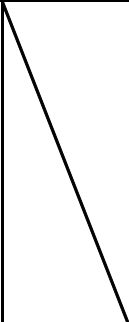
<p>ウ. 入院医療機関と緊密に連携して対応した事例(2事例)の概要 【自由記入】</p>	<p>急性期病院のMSWから、「救急搬送されてきた高齢者が精神疾患を患っているようで、本人の病気にショックを受け情緒不安定になっておりどう対応すればよいか」との相談を受け関わったケース。若年の精神障がい者の相談機関に繋げ、その後転院したりリハビリ病院のMSW・相談機関とともにかかわり、退院に際し本人の退院時カンファレンスに子の支援者にも同席していただいたき、家屋調査への同席するなど、本人の介護支援と子の障害福祉サービスの調整を支援者で情報共有しながら在宅での支援体制の構築をはかり、退院後円滑に在宅生活に移行することができた。</p>			
<p>エ. その他 【任意・自由記入】</p>	<p>地域包括の支援対象が高齢者であるため、医療的な課題を抱えるケースが多いが、医療機関との連携が必要なケースについては課題解決に向け医療機関と密に連携を行うことが出来ている。</p>			

<p>②医療関係者とのネットワークを活用して、地域における医療的な課題の解決を図っているか。</p>	<p>4</p>	<p>3.6</p>		
<p>ア. 地域サポート医(在宅医療・介護相談窓口)へ相談を行った件数(29年度1年間)【①相談支援件数・②アウトリーチ件数・③総件数を記入】 ※相談支援件数・アウトリーチ件数は別掲 ※地域サポート医事務局を介した件数を再掲</p>	<p>①相談支援件数 4 件 (内、サポート医事業 0 件) ②アウトリーチ件数 1 件 (内、サポート医事業 1 件) ③総件数(①+②) 5 件 (内、サポート医事業 1 件)</p>			
	<p>70歳代、サ高住に居住。子2人は遠方に居住関わり拒否(本人、子2人に金銭的に迷惑をかけている)近隣スーパーで万引き行為や同居者女性の居室に無断で侵入等の反社会的行為が有った為に認知症の疑いでサ高住の管理者より地域包括に相談が有った。本人は受診拒否が有った為サポート医を検討した。地域包括と医師と連携を図り説明を本人に行った事で受け入れ可能となった。サポート医に鑑別診断を依頼。結果は「認知症ではない、本人のパーソナリティに問題がある」との診断を受けて現在、金銭管理は日常生活自立支援事業を活用しながら生活は安定している。</p>			
<p>イ. 地域サポート医との連携により、地域における医療的な課題に対応した事例(2事例)の概要【自由記入】</p>	<p>80歳代、独居。ハイリスクアプローチにより訪問した民生委員より相談。「階下の住民が24時間絶え間なく突き上げてくるため眠れない」や「電磁波かX線かわからないが全身がチクチクと痛む。これも階下の住民がやっていることだ。」といった妄想的な発言内容と生活保護ではあるが冷蔵庫やガス台が使用不可能となっている上、シンクは斜めに傾き、自宅内は物や賞味期限の切れた食べ物で溢れている住環境。かかりつけ医もなく認知症か精神疾患か判断しかねる状況であった。地域サポート医に相談したうえで本人を連れ受診同行。介護保険を申請することになり主治医意見書を依頼した。受診時のHDS-Rおよび問診の結果、認知症の可能性を否定される。「精神科に繋ぐべき」という助言をいただき精神科の訪問診療に繋ぐことができた。</p>			

<p>評価の根拠</p>	<p>ウ. 医療関係者とのネットワークを構築するためにしている具体的な方策【自由記入】</p>	<p>医療機関や医師会等主催の会議や研修会等に参加し、ネットワークづくりの機会をもつ、また、地域ケア会議やサービス担当者会議等あらゆる機会を利用して連携を深め、医療的な課題が生じた際は協力を仰ぐことのできる関係作りに努めている。</p>		
	<p>エ. 医療関係者と合同で参加した全ての事例検討・研修会・勉強会の日程・テーマ【参加回数合計・日程・テーマを記入】※担当者会議は含まない</p>	<p>参加回数合計 20 回 4月25日:リハビリ専門職のアセスメント支援事業説明会 5月12日:ふくろうプロジェクト説明会 5月13日:平成29年度認知症予防講演会 6月12日:鎌ヶ谷精神保健福祉医療懇話会 6月29日:新東京病院での在宅医療関連多職種連携会議 7月1日:まちっこプロジェクト講師研修会 7月11日:平成29年度第1回東葛北部地域リハビリテーション広域支援センター認知症疾患医療センター合同連絡協議会 7月13日:松戸認知症コーディネーターフォローアップ研修 9月6日:短期集中予防サービス・リハビリ専門職によるアセスメント支援事業における説明会 9月25日:在宅医療・介護連携相談窓口プロジェクト事例検討会 11月11・12日:認知症初期集中支援チーム員研修 11月13日:ICTシステム研修会 12月11・16日:在宅医療・介護連携推進コーディネーター養成研修 2月6日:平成29年度第2回東葛北部地域リハビリテーション広域支援センター認知症疾患医療センター合同連絡協議会 2月8日、3月8日:在宅医療関連多職種連携会議 3月13日:把握・ケアマネジメント実施者に対する認知症予防プロジェクト関係者会議 3月19日:在宅医療・介護連携相談窓口プロジェクト事例検討会</p>		
	<p>オ. その他【任意・自由記入】</p>	<p>地域サポート医には、在宅医療・介護連携相談窓口プロジェクトに係るケースのほか、地域ケア会議での助言や相談援助に係る医療面での協力をいただくことが出来ている。 このほか、近隣の医療機関の相談員や病棟スタッフとは相談支援の場面において連携し、ネットワークの構築を行っている。</p>		

8. 認知症高齢者支援

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例と課題	ヒアリング事項
①認知症の早期把握・早期対応を推進しているか。	4	3.4		
ア. 包括自身が主体となって認知症初期集中支援チーム事業を実施している/いない	いない			
イ. 認知症初期集中支援チームにつないだ、または包括自身が認知症初期集中支援チームとして実施した事例の件数(29年度1年間)【件数を記入】	1 件			
評価の根拠 ウ. 認知症初期集中支援チームにつないだ事例(1事例)の概要・センターの対応内容・チームとの連携内容 チームを実施している包括は、支援事例(1事例)の概要・チームとしての対応内容・関係者との連携内容【自由記入】	80歳代、独居のケース。約20年前に精神科に入院歴あり。5年前より被害妄想や誇大妄想が出現。郵便局に預け物をしたと思いつき同じ訴えで頻回に近隣の金融機関への訪問あり。警察や金融機関、また本人から頻回に連絡が入ることで家族が介護負担を感じていた。センターの対応内容としては本人に対して訪問診療を繋ぎ、診察。家族に対しては病院にて家族受診の診療体制を整えることで介護者の精神的負担の軽減を図ることができた。また、介護保険を申請し、必要時スムーズにサービス導入できるよう体制を整えた。関係者との連携内容としては地域の見守り体制を構築するために民生委員や金融機関、交番職員と顔の見える関係作りを意識し、必要時に連携できるよう地域包括職員がそれぞれの機関を訪問し担当者・当事者と直接面談し関係の構築を図り、地域ケア会議にも出席していただけるよう日程調整を行った。結果として各々の業務多忙等により全員の出席は叶わなかったが、今後につながる手応えは感じられた。本人に対しては趣味を通して地域活動に参加できるようになればと、サークルや体操教室などにお誘いするも興味は示すが、現状では実際に参加するまでには至ってはならず、初期集中支援チームとしては終了したが包括として今後も課題解決にむけ関係機関と連携して取り組んでいく予定である。			

<p>エ. DASCを活用した軽度認知症についてのアセスメントを実施し、継続支援につながった件数(29年度1年間)【件数を記入】</p>	<p>8 件</p>			
<p>オ. DASCを活用してアセスメントを行った事例(1事例)におけるケアマネジメントの内容と実際に行われた医療機関受診・サービス利用・セルフケアの内容【自由記入】</p>	<p>70代、同居の配偶者から本人の認知症が心配との地域包括に相談を受けDASCの活用を勧めた。セルフケアでは具体的な目標を作成するために地域包括職員と介護予防のパンフレット等を活用し無理なく続けられる目標は朝のラジオ体操を行う他趣味の教室に週1回は必ず参加する等の目標を立てた。結果目標を達成、認知症予防の取り組みが習慣化した。介護保険を申請し住宅改修を行った。</p>			
<p>カ. その他【任意・自由記入】</p>	<p>認知症の早期把握・早期対応の方策としては、平成27年度より継続的に「ファイブコグテスト」を認知症予防教室のプログラムのなかで用いてMCIのスクリーニングを行っている。テストの結果は参加者全員にお返しし、結果を踏まえた効果的な認知症予防のための実践等について講義を行った。次年度以降も実施予定。DASCの実施件数については、アセスメントのみで終了してしまったケースなどもあり、目標とするケース数には至らなかった。次年度以降の課題としたい。</p>			

②認知症高齢者に対する地域での支援基盤を構築しているか。	4	3.8	認知症カフェでもケアパスを配布している。使い方の説明や相談を受け付けている。		
評価の根拠	ア. オレンジ協力員による「専門職と協力しながらの実践活動」の実施件数(29年度1年間)【件数を記入】	72 件			
	イ. アのうち、最も難易度の高いと考えられる実践活動の内容【自由記入】	80歳代、要介護2。孫と2人暮らし。孫は仕事が不定期で独居状態である。転入前の地域では、地域包括と民生委員児童委員で見守り支援をしていた心配なケースとの引き継ぎがあった。地域包括職員が訪問し介護申請代行。サービス利用に繋がらないため安否確認及び話し相手でオレンジ協力員に訪問を依頼。地域包括では予め本人への支援方法等指導を行っている。しかし、オレンジ協力員が訪問時に本人より「多様な訴えにより、どうしたらよいか困った」との報告を受けた為、その都度、適宜アドバイスをを行っている。 定期的にオレンジ協力員との交流会を行う中で認知症の方との関わり方を学んでいただいている。			
	ウ. センターが開催した全ての認知症サポーター養成講座の日程・主な対象者・参加者数【参加者合計・日程・主な対象者・参加者数を記入】	参加者合計 3回 61人 ①平成29年6月3日：地域住民対象、23名参加 ②平成29年8月5日：地区民児協対象、24名参加 ③平成29年11月12日地域福祉団体対象、14名参加			
	エ. 認知症ケアパスの普及啓発のためにしている具体的方策【自由記入】	窓口での来所相談、訪問による相談受付の際にお渡しし、認知症ケアについて説明する際に活用しているほか、地域ケア会議・認知関連事業を開催する際に案内をしている。 年間12回関わっている認知症カフェでも配布し、随時説明・相談受付をしている。			
	オ. 認知症地域支援推進員の配置人数【人数を記入】※平成30年3月末現在の配置数を記入	2 人			
	カ. 認知症地域支援推進員として活動した内容(29年度1年間)【自由記入】※ケアパス検討会等への出席を含む	・認知症地域支援推進員の話し合いへの参加 ・市役所渡り廊下での認知症啓発活動への協力 ・RUN伴千葉まつどへの参加 ・松戸市認知症コーディネーターの活動および世話人としての活動(研修会の企画運営・参加)			
	キ. その他【任意・自由記入】	地域包括が主催する認知症サポーター養成講座では、オレンジ協力員と協働し、認知症への正しい対応を啓発する内容の寸劇などを取り入れ、参加者に好評であった。 その他認知症支援に関しては、地域包括職員全員が初期集中支援チーム員研修もしくは認知症地域支援推進員研修を受講済みであり、専門性をもって支援にあたる体制を構築出来ている。			

9. 介護予防ケアマネジメント業務、介護予防支援関係業務

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例と課題	ヒアリング事項
①自立支援に向けたケアマネジメントを行っているか。	4	3.6		
ア. 自立支援型ケアマネジメント検討会への出席回数(延べ人数)【出席回数・延べ人数を記入】	6 回 (延べ 15 人)	/		
イ. センターが行うケアマネジメントを通じて、住民主体のサービス、地域の予防活動等につないだ事例(2事例)の概要と対応内容【自由記入】	80歳代。定年退職後も就労していたが、疾病を機に活動量・範囲が低下し、運動場所を探していた。地域包括によるアセスメントの結果、短期集中予防サービスによる機能改善が見込まれたため、短期集中予防サービスの利用開始。利用途中で新たな運動障害を伴う疾病を発症したため、利用中止とする必要があるか検討したが、主治医に確認を取りながら継続し修了した。修了後に再アセスメント、ケアマネジメントC実施、自主運動の場に繋いだ。	/		
	アセスメントの結果、疾病の後遺症と再発への不安もあり気分の落ち込みほか体力の低下、生活の不活発が課題であったケース。短期集中予防サービスの利用後体力・筋力の向上とともに活動的な生活を取り戻し、チェックリストの結果非該当にはならなかったが、ケアマネジメントCを実施、サービス提供事業所による自主運動の場に繋いだ。自治会の健康体操等にも参加し、修了時の体力を維持している。ケアマネジメント終了後も定期的にモニタリングを継続している。	/		

評価の根拠

<p>ウ. センターが行うケアマネジメントを通じて、短期集中予防サービスなどにつながり、心身機能の改善につながった事例(2事例)の概要と対応内容【自由記入】</p>	<p>進行性の病気により全身機能が低下して来ていた。主治医より運動を勧められ定期的な運動を続けていたが、特に下肢筋力低下が顕著で自宅でも絨毯に躓いたり、椅子からの立ち上がり時にふらつきがみられるようになっていた。アセスメントの結果、短期集中予防サービスが効果的と判断し、利用を提案した。サービス利用後は全身機能の向上が見られサービス終了時のチェックリストでは非該当となった。歩行も安定し趣味活動も積極的に行えるようになった。修了後はサービス提供事業所による自主運動の場に参加し、運動習慣が継続できている。</p>			
	<p>60歳代。下肢疾病の後遺症で杖歩行となりふらつきもみられた。主治医に筋力向上のため運動を勧められていたが、本人は従来の介護保険施設へのイメージから利用への否定的な見方があるなか、地域包括職員が短期間での集中トレーニングやセルフケアを提案し、見学を提案。運動に励み、介護予防に努めている利用者に刺激を受け通うこととなる。本人の「最寄り駅まで歩きたい」という明確な目標へ向け、ケアプランを作成。サービス利用後、筋力向上がみられ、杖なしで歩行可能となり、チェックリストも非該当となる。卒業後も自主運動の場に参加し運動を継続している。</p>			
<p>エ. ケアマネジメントC作成件数(29年度1年間)【件数を記入】</p>	<p>16件</p>			
<p>オ. 一般的なケースにおけるモニタリングの実施頻度と実施内容【実施頻度と実施内容を記入】</p>	<p>毎月1回は電話などでモニタリングを実施することとなっているが、当地域包括では利用者の通う事業所へ訪問しモニタリングする機会を多く持っている。3ヶ月に1回は自宅へ訪問してのモニタリングを実施。認定有効期間の満了時やサービスの増減が必要になった際などはサービス担当者会議を開催し、利用者およびサービス事業所との連携を図っている。サービス事業所とは連携を密にし、定期モニタリング時以外のタイミングでも必要時には利用者に連絡をとり、常に利用者の最新の状況を把握するよう努めている。</p>			
<p>カ. その他【任意・自由記入】</p>	<p>地域包括の行うケアマネジメントについては、常に自立支援に主眼を置き、法令を遵守して実施している。また新たに創設された基準緩和をしたサービスの積極的導入、リハビリ専門職のアセスメント事業や地域の通いの場等へつなぎ、自立支援やセルフケアへの促しを図るようにしている。その中でも「いきいきトレーニング」の修了者については、地域の事業所の協力もあり、今年度もほぼすべてのケースにおいて地域活動につながる事が出来た。</p>			

評価の根拠

②居宅介護支援事業者へのケアマネジメントの委託を適正に行っているか。		4	3.7		
評価の根拠	ア. ケアマネジメント業務の委託先選定時に公正・中立性を担保するために行っている具体的方法【自由記入】	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援の委託にあたっては、特定の事業所に偏ることの無いよう、地域包括創立以来管理表を作成し、依頼先ごとの依頼ケース数について管理している。委託するごとにこの管理表を確認し、一元的に把握することで、公正に委託できるよう努めている。			
	イ. 居宅介護支援事業者へ委託した場合の台帳及び進行管理が行われている／いない	いる			
	ウ. 居宅介護支援事業者へ委託したケアプランの達成状況の評価の確認を行っている／いない	いる			
	エ. 委託先の安定的な確保のために講じている具体的な方策【自由記入】	当地域包括の立地から、近隣他市の居宅介護支援事業所も含め、地域の居宅介護支援事業所の最新の受け入れ状況を把握することに努めるとともに、委託を依頼した居宅介護支援事業者へのきめ細かいフォローを心掛けている。			
	オ. その他【任意・自由記入】	委託したケースにおいてはプラン進捗状況を一覧にすることで適正なプランの確認のほか、適切にケアマネジメントが実施されているか、センターが責任をもって確認し、必要に応じて一連のケアマネジメントに電話やFAX等連絡を取り合いこまめに助言等を行っている。 また、委託契約を締結している事業所に対しては、地域包括が主催する研修会を案内し、適正なケアマネジメントに努めている。			

10. 松戸市指定事業

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例と課題	ヒアリング事項
①松戸市指定事業を適切に実施しているか。	4	3.7		
評価の根拠 ア. センターが開催する介護予防教室(体操教室等)の ①参加総数(29年度1年間)及び ②最も参加者が多かった教室の日程・内容・主な参加者層・参加者数 【参加総数・日程・内容・主な参加者層・参加者数を記入】 【月報の件数を記入】	①参加総数 (21)回、開催(581)人、(平均 28人/回) ②最多教室の状況 平成29年2月19日(月) 内容:ミニ講義「地域包括支援センターのご案内」 介護予防教室「すまいる準備体操」「グーチョキパー体操」「スローエアロビック」 主な参加者層:70~80代女性 参加者数50名			
イ. センターが開催する認知症予防教室の ①参加総数(29年度1年間)及び ②最も参加者が多かった教室の日程・内容・主な参加者層・参加者数 【参加総数・日程・内容・主な参加者層・参加者数を記入】 【月報の件数を記入】	①参加総数 (4)回、開催(183)人、(平均 28人/回) ②最多教室の状況 平成29年10月11日(水) 内容:「ファイブゴグテスト」「健康体操」 主な参加者層:70~80代女性 参加者数47名			
ウ. センターが開催する介護予防普及啓発活動の参加総数(29年度1年間)及び日程・内容・主な参加者層・参加者数 【参加総数・日程・内容・主な参加者層・参加者数を記入】 【月報の件数を記入】 ※ア. イは含まない	参加総数 (5)回、開催(75)人 ①5月18日:「介護保険の仕組み・地域包括支援センターについて」地域団体・20名参加 ②5月27日:「認知症について」地域住民・14名参加 ③7月4日:「介護保険制度について」地区民児協・11名参加 ④10月24日:「介護保険学習会」地域団体・13名参加 ⑤11月5日:「地域包括支援センターの役割」町会関係者・75名参加 5月18日:六実六高台地区高齢者支援相談員会 総会 7月21日、11月16日、3月15日:六実六高台地区高齢者支援相談員			
エ. ボランティアの育成の具体的な実施方策【自由記入】 (高齢者支援連絡会等既存のボランティア育成を記載。オレンジ協力員の支援は含まない)	・介護予防教室(通称:松戸ピンシャンくらぶ)の運営に携わる、地域住民によるトレーナーに対し、交流会(ミーティング)などの機会をつくり助言を行ったり、新規トレーナーの育成や運営支援をする等、育成を継続して行っている。 ・六実六高台地区高齢者支援相談員会の会議や事業に参加し、活動への助言・支援を行っている。 ・ボランティア活動を希望する住民への窓口案内・繋ぎ等。			
オ. 申請代行業務(サービス利用の申請代行、住宅改修の助言・理由書作成等)の実施件数 (29年度1年間)【月報件数を記入】	介護保険認定申請代行: 98 件 住宅改修の助言・理由書作成: 7 件 その他:(軽度生活支援事業): 10 件 その他:(): 件			
カ. 各種保健福祉サービス・介護サービスの普及啓発の具体的な実施方策【自由記入】	普及啓発活動として、例年通り、地区民児協など地域団体などからの要請を受け、介護予防や地域包括支援センターの役割等について啓発活動を実施したほか、地域包括の所在する町会および老人会とコラボレーションすることにより、福祉啓発活動と落語を聞く会を同時開催したが、多数の参加者があった。今後もより多くの地域住民に対し効果的に啓発活動を行うことができるよう、日時・会場・内容等企画していきたい。			