

平成29年度地域包括支援センター事業評価  
⑬ 新松戸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	3.8	①エ 認知症カフェ:開催当初は1~2名の参加であったが、居宅事業所に声をかけたことで参加者が大幅に増えた。バリアフリーである為、身体機能が衰えている対象者でも参加しやすい環境になっている。	
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、重点業務の具体的な内容【自由記入】	平成28年度の事業評価を受け、地域ケア会議関係業務に力を入れた。会議参加者より地域包括ケアについての問題、課題点などをアンケート形式にて収集し、個別事例とあわせ「地域包括ケアシステム」の5つのカテゴリーに分類した。「何を、誰が、いつまでにやれるのか！」見える化表を地域ケア推進会議にて、グループワーク形式で討議をおこない作成した。 また、認知症高齢者支援の一環として認知症カフェを毎月開催した。当初1~2名の参加であったため、近隣のグループホームや認知症デイサービス事業者にも声をかけた。施設としても車いすの利用者でも参加ができ、外出(レクリエーション)支援のひとつとしてコーヒーなどを飲みながら気分転換ができたのではないかと喜んでもらった。その後、オレンジ協力員や医療従事者等のボランティアの参加も増え、徐々に参加人数も増えてきた。多いときには16名以上の参加があった。			
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】	毎月定例の業務ミーティングをおこない、中間期に目標設定などを見直し、目標達成に向け修正等をおこなっている。			
カ. その他【任意・自由記入】	法人として当該地区の急速な高齢化に伴い在宅医療ならびに在宅介護との連携を強化し、地域包括ケアシステムを構築していく。			

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 ( 9,864 )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( 2,092 )世帯 65歳以上の高齢者世帯の高齢者数( 6,577 )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 ( 3,679 )人			
	エ. 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( 1,084 )世帯 75歳以上の高齢者世帯の高齢者数( 2,769 )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		
評価の根拠	ア. 実施しているニーズ把握の方法【自由記入】	各町会自治会等の集まりや普及啓発教室ならび各種イベント等にてアンケートを実施している。また、認知症カフェでは「カフェに望むこと」を調査し、ニーズが高かった「医療職との話」など母体施設や近隣の薬局などがボランティアとして運営に参加をしてくれた。また、支えあう地域勉強会では「自分たちの地域を知ろう」とのことで地域マップを作成し、障害者用トイレを設備している商業施設が少ないことを確認。今後、商店会連合会などの協力を仰ぎ、車いすでも入れる(手伝ってくれる)商業施設にはステッカーなどを貼って他と差別化が図れるような取り組みをおこなって行きたいとの案もでている。			
	イ. ニーズを基に実行した取組の具体例【自由記入】	各種イベントならびに普及啓発教室等にておこなったアンケートの結果、体操(運動)のニーズが高く、臨時に「いつまでも健康で長生きするために～正しい運動とは！」を開催し参加者から好評を得た。			

④個人情報保護の徹底を行っているか。		4	3.8		
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行っ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】	個人が特定されるケースファイルや電子データ等は鍵付きの書庫へ保管している。また、個人のパソコン端末にはパスワードを設定しており、席を立つとスクリーンセイバーが作動し、復帰するためにはパスワードの入力が必要。				
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】	部門責任者である管理者(センター長)が持ち出し等の使用時にはチェックをおこなう。今後は個人情報を扱う(持ち出す)時間なども表に明記できるように管理をおこなう予定。				

⑤利用者が利用しやすい相談体制が組まれているか。		4	3.4																	
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】	平日夜間帯に連絡が入った場合、母体施設に電話が転送され、緊急時担当者に連絡が入る体制を整備している。																		
	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>120件内(44件)</td> <td>12件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>64件内(10件)</td> <td>13件</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>73件内(73件)</td> <td>51件</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>257件内(127件)</td> <td>76件</td> </tr> </tbody> </table>		本人又は親族	その他	訪問	120件内(44件)	12件	面接	64件内(10件)	13件	電話	73件内(73件)	51件	合計	257件内(127件)	76件		
		本人又は親族	その他																	
	訪問	120件内(44件)	12件																	
	面接	64件内(10件)	13件																	
	電話	73件内(73件)	51件																	
	合計	257件内(127件)	76件																	
	ウ. 土曜・休日窓口(連絡先)の整備・周知の方策【自由記入】	土曜日でも交代で職員が出勤しており予約の面談ならびに訪問などをおこなっている。また、日曜祝祭日についても予め日程調整等の相談があれば出勤する体制を整備している。																		
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>64件内(48件)</td> <td>18件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>36件内(25件)</td> <td>11件</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>147件内(122件)</td> <td>25件</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>247件内(195件)</td> <td>54件</td> </tr> </tbody> </table>		本人又は親族	その他	訪問	64件内(48件)	18件	面接	36件内(25件)	11件	電話	147件内(122件)	25件	合計	247件内(195件)	54件			
	本人又は親族	その他																		
訪問	64件内(48件)	18件																		
面接	36件内(25件)	11件																		
電話	147件内(122件)	25件																		
合計	247件内(195件)	54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>5件内(5件)</td> <td>0件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>1件内(1件)</td> <td>0件</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>2件内(2件)</td> <td>0件</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>8件内(8件)</td> <td>0件</td> </tr> </tbody> </table>		本人又は親族	その他	訪問	5件内(5件)	0件	面接	1件内(1件)	0件	電話	2件内(2件)	0件	合計	8件内(8件)	0件			
	本人又は親族	その他																		
訪問	5件内(5件)	0件																		
面接	1件内(1件)	0件																		
電話	2件内(2件)	0件																		
合計	8件内(8件)	0件																		
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																			
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】	各町会・自治会で開催している茶話会や行事等ならびに社会福祉協議会開催の「ふれあい会食会」などで、活動報告ならびにチラシ等を配りPRをおこなっている。																			
キ. その他【任意・自由記入】	土曜日の午前中は窓口を開けており、予約なしの相談業務にも対応している。また、土日祝祭日には各種のイベント(サロンや会議の出席、介護予防普及啓発活動など)への参加・講演依頼が多く、積極的に顔を出している。																			

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	3.7		
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 5 件 (内センター自体の苦情 5 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 : 168 時間 連携機関 : 松戸市役所 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】	相談者が腰を掛け、できるだけ目線に近いわかりやすい場所に明文化し、掲示している。			
	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】	苦情に関する報告は文章化して監督部門(松戸市 高齢者支援課)ならびに法人管理部門へ提出をしている。各苦情相談はミーティング等でも職員が共通認識を持つように報告後、各自で閲覧できる体制も整備している。			

## 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。	2	3.3		
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 : ( 30 )日 主任介護支援専門員 : ( 365 )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 ( 1 ) / ( 5 ) = ( 20 %)		
	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 29 月		
	エ. 職員に対する職場内研修の開催回数【回数を記入】	6 回		
	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)	研修受講時には後日、定例のミーティングにて受講者が他の職員に対し伝達講習などをおこなっている。		

②専門職間の連携を効果的に行っているか。		3		3		
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	① 29 ② 24 ③ 23 ④ ⑤ ⑥ ⑦		/		
		平均 26 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。	4	3.3		
評価の根拠	ア. 分類別の相談件数 (29年度1年間)	<b>a.本人又は親族への支援</b> 介護に関する相談 2,094 件 健康・医療に関する相談 1,159 件 経済的相談 133 件 介護予防に関する相談 28 件 家族調整に関する相談 36 件 権利擁護に関する相談 130 件 諸制度に関する相談 51 件 地域の社会資源に関する相談 31 件 その他 189 件 総計 3,851 件		
	a.本人又は親族への支援 【月報の件数を記入】			
	b.本人又は親族以外の機関への支援 【月報の件数を記入】	<b>b.本人又は親族以外の機関への支援</b> 介護に関する相談 1,979 件 健康・医療に関する相談 671 件 経済的相談 97 件 介護予防に関する相談 9 件 家族調整に関する相談 48 件 権利擁護に関する相談 144 件 諸制度に関する相談 51 件 地域の社会資源に関する相談 16 件 その他 160 件 総計 3,175 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	開業医の多い地域ならびに母体施設が急性期病院にて、他の地区と比較すると医療・介護相談等が多い地域である。 主な相談内容としては介護に関する相談が最も多く、健康・医療相談と続いている。また、相談に伴い認定申請代行も多い一方、地域資源や諸制度に関する相談事案が少ない。		
	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】	相談件数などは年に2回おこなう「地域ケア推進会議」にて当該地区の特徴としてデータ化をして示している。			

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。	4	2.6		
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	いる			
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】	80歳代 ガンにて余命も少なく体も動かなくなってきた。介護をしてくれる家族の負担も多くなり、介護保険の申請をしたいと相談。本人のニーズは自宅での看取りを希望されていて地域包括内でもケース検討などおこない、往診、訪問看護等の医療サービスやベットの導入など、地域包括として終末期をどのように自宅で過ごせることができるのか悩んだ。本人の気持ちや家族の思い、病状に寄り添い必要な支援を検討していく方針としたが、介護保険の申請後数日後に他界され終了となった。			
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】	心臓疾患で入院していたが、自己退院される。知的な問題(病気)に加え認知症の本人は病識が乏しく自分の好きなように生活したため、サービス導入に拒否的である。ケアマネと地域包括で交互に訪問や手紙・電話など幾度もしたが、体調不良を理由に門前払いされた。そこで、精神障害の支援団体に協力を仰ぎ何度目かにやっと扉を開けてもらい、医療サービス等を受け入れてもらえるように話が行えるようになってきた。			
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】	精神および認知症と思われる配偶者の介護を長年してきた。お互い高齢となり配偶者ひとりでは介護力に欠けていたため疎遠となっていた遠方の子に相談。最初は相談の電話をすることも拒否的であったが、何度目かの相談にて子の気持ちも柔らかくなり話すことができた。定期受診もできていなかった状況にて専門クリニックを受診。その後定期的に受診の付き添いなど子が援助してくれるようになり、介護保険サービスに繋がって日常生活を立て直すことができた。			
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】	なし。			
カ. その他【任意・自由記入】				

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	3.7		
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			
<p>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】</p> <p>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</p> <p>※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。</p>	<p>①関係機関・地域の町会等による住民等向けイベント ( 40 件)</p> <p>4月14日:生活圏域協議体全体会 4月25日・7月25日・10月24日・11月28日:生活圏域協議体会議 4月15日・5月20日:認知症カフェ 4月17日・5月13日・7月18日:ふれあい会食会 4月23日:新松戸1丁目町会総会 5月25日:サンライトハストラル五番街 カレーを食べる会 5月28日:ライブ普及啓発教室 6月13日:南友会普及啓発教室 6月17日:認知症カフェ新松戸まつり打ち合わせ 4月15日・6月17日・8月19日・10月21日・12月16日・2月17日:介護者のつどい 7月7日:地域活動 ひまわりサロン 7月15日:新松戸まつり 8月19日・9月16日・10月21日・11月18日・12月16日・1月20日・2月17日・3月17日:花モモカフェ 8月26日:新松戸1丁目祭り 9月7日:あんしん地域見守りネット定例会 9月9日:中央パーク普及啓発教室 9月23日:四丁目会館普及啓発教室 10月4日:元気応援クラブ 10月7日:松戸まつり 10月16日:ふれあい会食普及啓発教室 10月27日:サンライト壱番街普及啓発教室 11月22日:元気応援クラブ普及啓発教室 1月31日・2月4日新松戸地区新春懇談会</p>			
評価の根拠	②関係機関等の関係者・専門職向け会議・イベント ( 3 件) 5月15日:新松戸地区社会福祉協議会総会 7月11日・2月6日: 東葛北部リハビリテーション・認知症疾患医療センター			

	<p>③地域密着型サービス事業者の運営推進会議等 (19件)</p> <p>4月10日・6月10日・8月19日・12月9日・2月10日:  運営推進会議 グループホームユーカリ新松戸</p> <p>4月10日・6月10日・8月19日・12月9日・2月10日:  運営推進会議 デイハウスユーカリ新松戸</p> <p>5月23日:運営推進会議 楽楽館</p> <p>6月29日・8月23日・10月27日・2月28日:  運営推進会議 新松戸グループホーム</p> <p>9月14日:運営推進会議 リハぷらざ新松戸</p> <p>10月10日・3月13日:運営推進会議 リハビリデイサービスやまと</p> <p>3月18日:運営推進会議 デイサービスソラスト新松戸</p>	
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	3.3		
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 9ヶ所 圏域外 60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】	大型の最新版社会資源マップは作成途中であるが、ケアマネ研修会や地域ケア個別・推進会議などで進捗情報として閲覧をおこなっている。			
	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	総数 1ヶ所 (内新規立ち上げ支援数 1ヶ所)			
	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】	毎週1回地区の町会会館にてサロンを実施。内容はバラエティーに富み、読み聞かせや医療講座、介護保険制度についての話や介護予防体操など毎回参加される方が飽きない努力をしている。			
	キ. その他【任意・自由記入】	認知症カフェはバリアフリーなので、車いす利用の近隣の施設利用者の方々も来店されている。			

#### 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。		3	2.3		
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】	民生児童委員の協議会等に出席をし、成年後見制度や日常生活自立支援事業など必要と思われる方々の情報を共有。			
	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 0 件 ② 当該地区は成年後見制度の利用が増えてきており、審判待ちの状況である。			
	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 0 件 ② 当該地区の傾向として日常生活自立支援事業の利用ではなく、成年後見制度の利用が多いと感じる。			
	エ. その他【任意・自由記入】				

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	3.3			
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例の件数(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)	70歳代夫婦。同居の子が本人に対し暴力行為をはたらき、配偶者が警察に通報。本人は顔の骨を骨折しており、直ぐに警察と協力をして病院受診ならびに市宿泊施設に避難をさせ、緊急分離をおこなった。				
	エ. その他【任意・自由記入】	平成29年度は5件の通報を受理し、その内4件が警察からの通報であった。				

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。		3	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】	不定期ながらも年に数回、個別ケースでの情報交換をおこなっている。また、消費生活センターの「悪質情報」のチラシやポスターなど事業所の道路に面する場所に掲示をし、注意喚起をおこなっている。			
	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】	住民主体のサロン・茶話会やケアマネ研修会等にて悪質情報などの発信をおこなっている。			
	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29年9月27日 小金管内の地域包括支援センター合同開催による「大切なものを守るため弁護士さんと語り合おう～安心した生活を送るためのヒント～を市民向けに開催。 参加者49名			
	エ. その他【任意・自由記入】	「オレオレ詐欺」の被害状況を確認するため管轄の警察署(生活安全課)に連絡を取り、地域ケア会議や茶話会等にも状況等を発信した。次年度は移動交番なども依頼をしてより多くの方々に被害状況など広める活動をおこなう予定。			



## 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	3.3		
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】	1,086 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】	60歳代、借金があって自己破産手続き中。ケアマネは配偶者の支援で以前より介入していたが、配偶者は体の痛みがあって動くこともできない状況。地域包括の医療職の意見が聞きたいとのことで訪問。配偶者は褥瘡が3ヶ所できはじめ、体の衰弱等も認めため、病院との受診連絡から入院に繋げた。また、本人は痛みがあるも動けるため、生活援助の訪問介護サービスを導入した。			
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】	4 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】	地域包括主催 ケアマネ研修会 ・6月16日：松戸市地域ケア会議から「市レベルの課題と対応方針・対応状況ならび今後の方向性を探る」講師 主任CM ・10月20日：ケアプランに活かす歯科医師との連携について講師 歯科医師 ・2月16日：介護保険改定と薬剤師との連携講師 薬剤師 ・3月16日：短期集中予防サービス事業リハビリ専門職によるアセスメント支援事業等講師 理学療法士			
オ. その他【任意・自由記入】	ケアマネ研修会は担当地区の居宅介護支援事業所のみ案内を出していたが、平成29年度より医療職との連携をより深くおこなうため委託契約事業所にも参加いただくようになった。			

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。		3	3		
評価の根拠	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。	72 件			
	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】	独居60歳代、依存症。指2本が壊死をし、医師からは切断を勧められているが本人は拒否をされ、処方された循環器などの薬もほとんど飲めていない状況。ケアマネと地域包括にて根気よく訪問し話をしていくと話を聞いてくれる日が多くなってきた。その後、訪問看護による処置と服薬管理を受け入れてもらい、本人の意向も考慮しながら慎重にデイサービスや訪問介護など勧めている。現在は障害者手帳の交付や自立支援制度を申請するなど協力的になってきた。			
	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】	13 件			
	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】	80歳代 同居の子が夜勤の時に、睡眠薬を過剰に内服し、翌日頭痛やふらつきが見られ「具合が悪い」と親戚やケアマネに日に何度も電話をする状態。また、子のお金使いが荒く「食料がない・お金がない」などと親戚に何度も電話をする為、親戚は疲弊している。地域包括とケアマネにて何度も話し合い本人や家族の生活ならびに本人の体調にあったサービスが提供できるよう小規模多機能型居宅介護サービスを受け入れてもらえるようになった。			
	オ. その他【任意・自由記入】				

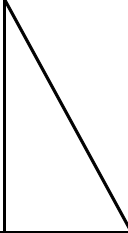
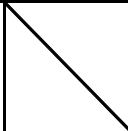
## 6. 地域ケア会議関係業務

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	3.8	②推進会議で「見える化表」を使用してグループワークを行っている。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）に分けて課題の整理、問題点、解決策を検討している。	
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】	会議参加者より地域包括ケアについての問題、課題点などをアンケート形式にて収集。 地域問題等の可視化ならびその他の問題など把握がしやすい。			
	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】	事例：共に障害があり転居したばかりの本人と子の生活支援（親子喧嘩をすると警察を呼んでしまうケース） 職種：警察官（生活安全課）・市社会福祉協議会・地区社会福祉協議会・民生児童委員・町会関係者・有識者（大学教授）・学生			
	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】	平成29年度より1開催につき2事例のケースを検討している。地域内の介護支援事業所が1～2年に1回は地域ケア個別会議に出席できる体制を図っている。			

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。		4	3.3		
評価の根拠	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】	大型のマンションには男の介護教室などがあるが、男性介護者が話し合う場や息抜きをする場が少ないとのことで、地域ケア推進会議にて各町会等にサロンを作り傾聴ボランティアなども派遣してもらえるサービスがあれば良いとのことで、松戸市地域ケア会議に地域課題として報告した。			
		バリアフリー化が遅れている。段差のない飲食店や美容院が少ない。また、アンダーパスでは自転車乗り入れを制限するために設置されたポールが車いすでの通過時に支障がでているため、松戸市地域ケア会議に地域課題として報告した。			
	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	いる			
	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	いる			
	エ. その他【任意・自由記入】	個別事例での問題点や会議メンバーより地域の課題・問題点ならびに対応策などを「地域包括ケアシステム」の5つのカテゴリーに分類し「何を、誰が、いつまでにやれるのか！」見える化表を地域ケア推進会議にて、グループワーク形式で討議をおこない作成した。			

## 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	2.7		
評価の根拠	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】	心肺機能が悪く入院をしていたが、本人の希望で退院をした。その後、食欲不振と日常生活動作等の低下が著明となり往診を依頼。往診をしながら総合病院での検査などもおこなった。総合病院の受診には同行して医師の話を直ぐに往診医と情報共有をした。その後体調不良が続き、永眠された。			
		入院中がんと診断を受け、在宅医療(療養)を希望。介護保険の認定調査後に退院予定であったが当日退院した。ケアマネを含む在宅サービスが整っていないため、診療所より地域包括を紹介され配偶者が来所。急遽ケアマネを選定し診療所、ケアマネ、福祉用具担当者にて「サービス担当者会議」を開催し当日にサービス導入ができた。			
	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】	独居でキーパーソンがはっきりしていない。本人の認知症が進み、自宅での生活が大変になってきている。後見人の申請も視野に地域包括も一緒に関わっているが、動作緩慢、清潔整容もできなく主治医に相談。外来受診後病院に主治医自ら入院の手配をおこなってくれ、そのまま入院となる。			
		認知症と診断され通院中。子が帰省の度に冷蔵庫を確認すると大量の食材が詰まっており、奥のほうの食材は一部腐敗していた。本人は他人(ヘルパー等)が家に入るのは嫌だと言っており、子の住む遠方の地方に行くことも拒否。主治医と相談して医師より現在の生活を継続していく難しさや事故などにも巻き込まれる恐れ等説明。本人は納得して子の住む地方に一緒に行った。			

<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>60歳代、依存症と思われ、離婚した配偶者が心配して家に戻ってきて同居中。本人にお金を渡さなかったら万引きをしてまでお酒を飲んでしまうことが多くなり、困った元配偶者が地域包括に相談。専門病院の紹介ならびに受診同行などを支援した結果、入院して治療をおこない、本人も改心して家族会などにも参加するようになった。現在も断酒を継続しており、家族を含めて精神面などの支援をおこなっている。</p>			
<p>エ. その他 【任意・自由記入】</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。		4	1.8		
評価の根拠	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	①相談支援件数 0 件 (内、サポート医事業件) ②アウトリーチ件数 0 件 (内、サポート医事業件) ③総件数(①+②) 0 件 (内、サポート医事業件)			
	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】	なし。			
	ウ. 医療関係者とのネットワークを構築するために行っている具体的な方策【自由記入】	母体施設での「医療と介護を考える会」にて東葛地域の医療介護施設の方々と勉強会をおこなっている。また、懇親会や親睦会等の参加にてより深いネットワークの構築などもおこなっている。			
	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	参加回数合計 4 回 6月12日: 向精神薬の使い方 7月29日: 精神医療研究会 2月26日: 抗パーキンソン病薬の使い方 2月4日: 在宅ケア千葉サミット			
	オ. その他【任意・自由記入】				

## 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	2.4			
評価の根拠	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			
	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】	60歳代、独居、依存症。飲むと裸で外出をしてしまい、大きな声を出したり夜間庭に放尿してしまう。内服管理も難しく部屋中に薬が散乱している。保健所や生活支援課と連携しているが状況は変わらず。チームの介入で、認知症の専門医を受診し、脳疾患と診断された。その後介護保険の申請を行い要介護1の認定がおりて、サービスを利用する事が出来ている。			
	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】	1 件			
	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】	週に1回介護保険サービスで、訪問看護を利用している。定期的に訪問してくれる人がいる事により、安心感につながっている。 食事も3食しっかりとっており、お薬カレンダーに薬をセットすると飲み忘れもなくなり、体調も安定してきた。 スクールガードをおこなわなくなったが、買い物や、家の周りの散歩はしており、天気のいい日は1時間ぐらい散歩をしている。			
	カ. その他【任意・自由記入】				



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。		2	2.8		
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】	23 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】	介護予防体操教室では認知症と思しき方の近くで見守りをおこなってもらい、事故等の防止になっている。また、認知症カフェでは傾聴ボランティアとして毎回数名参加をしてもらっている。			
	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 5回 99人 5月24日:元気応援クラブ利用者 10名 6月10日:マンション自治会 27名 6月19日:介護支援事業者 15名 6月24日:調剤薬局 11名 7月3日:大学生 36名			
	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】	地域包括主催の「ケアマネ研修会」にて居宅介護支援事業所のケアマネ向けに松戸市の認知症施策の一環として「認知症ケアパス」について説明をおこなった。			
	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	1 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				
	キ. その他【任意・自由記入】				

## 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	1.9		
評価の根拠	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】	2回 (延べ 4 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】	配偶者に介護予防教室の催し物を紹介し数回参加してもらったところ、モニタリングで訪問すると配偶者が参加した教室の内容を話してくれたり、質問をされたりと関心を持ってくれるようになった。		
		なし。		
	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ぎ、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】	この6ヶ月間、毎回、2時間をみっちりトレーニングを受けることができ満足している。あれほど悩んでいた腰痛が改善したことは大きな収穫だった。しかし、立ち上がり時のふらつきや方向転換のもたつきは病気の影響があるのか、改善は難しいと感じている。目標は達成できなかったが、長年悩んでいた腰痛が改善できたことは大きいと思われる。 今回の体験は、日頃から健康を意識し、健康吹き矢や卓球などに取り組まれていることもあり、これからの介護予防に生かされると思われる。		
		なし。		
	エ. ケアマネジメント作成件数(29年度1年間)【件数を記入】	0 件		
	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】	1~3ヶ月毎に電話や訪問などで身体状況、生活状況、サービス利用状況を把握している。また、サービス事業所からの連絡や月末報告で気になる時は、利用者や家族に状況を確認し、サービス事業者や医療機関等に相談している。		
カ. その他【任意・自由記入】				

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	3.3		
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】	委託を受けてくれる居宅介護支援事業所には、その委託先に集中しないように地域包括内で情報を共有し委託するようにしている。			
	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】	担当地域内で年3～4回CM研修を開催している。困難事例は地域包括が相談にのる立場だが、要介護の恐れがある利用者については委託先に相談にのってもらい、地域包括を身近に感じてもらえるよう努めている。			
	オ. その他【任意・自由記入】				

## 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	4		
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】	介護予防健康体操教室 ①参加総数 ( 1387 )人、開催総数( 24 )回(平均 58 人/回) ②最多教室の状況 ・8月2日 75名 主な参加者層、70歳代女性の参加が多い。男女比1:6			
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 ( 116 )人、開催総数( 3 )回(平均 39 人/回) ②最多教室の状況 ・1月13 医師による認知症講座 46名 主な参加者層、70歳代女性の参加が多い。 男女比 1:4			
ウ. センターが開催する介護予防普及啓発活動の①参加総数(29年度1年間)及び ②最も参加者が多かった活動の日程・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】 ※ア. イは含まない	①参加総数 ( 593 )人、開催総数( 16 )回 ②最多活動の状況 ・1月15日 75名「気を付けたい冬場の感染症について」 主な参加者層、70歳と80歳代の女性が圧倒的に多い。			
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)	自治会・町会等で体操教室(指導)ができるように試験的に運動プログラムを作成し、ボランティアが実践ができるように育成を試みようとしたが、運用までは至っていない。			
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: 211 件 住宅改修の助言・理由書作成: 2 件 その他: ( 軽度生活援助事業 ): 27 件 その他: ( 配食サービス事業 ): 1 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】	社会福祉協議会にて開催される「ふれあい会食会・自治会町会でのサロン」等にて周知などをおこなっている。			