

平成28年度地域包括支援センター事業評価
① 明第1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29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・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	左記4つの重点業務について詳細な計画書を作成している。		
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28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】	①地域ケア会議等から地域課題を整理する ②介護予防教室・認知症予防教室を小地区で実施する ③災害時・救急時に対応できる訓練を行う ④「松戸市委託計画書(仕様書)」に沿った事業運営を推進する			
	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】	半年に1回、事業計画について進捗状況をセンター内において確認をした。			
	カ. その他【任意・自由記入】	明第1地区は広範囲の地域のため、地域に合わせた課題を見つけていくことが難しかった。平成29年度は、担当職員を地区ごとに分け、相談・地区の問題点の把握、民生委員等との連携を深める体制づくりを目指している。			

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・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。		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】	H29年 3月 31日現在 (12, 216)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】	H29年 4月 1日現在 独居世帯数(3, 450)世帯 65歳以上の高齢者世帯の高齢者数(7, 929)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】	H29年 3月 31日現在 (5, 732)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】	H29年 4月 1日現在 独居世帯数(1, 913)世帯 75歳以上の高齢者世帯の高齢者数(4, 049)人			

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題	ヒアリング事項
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	包括の相談が入る地域の割合を分析し、圏域内での地域差を把握した。また体操教室の参加者の分析も行い、地域の特性を把握した。その結果、より地域の特性に応じた支援、ネットワーク作りを行えるよう、29年度より圏域を二つに分けて、包括職員が担当制をとることとした。	
評価の根拠	ア. 実施しているニーズ把握の方法【自由記入】	①総合相談・介護者の集い・地域ケア会議・地区関係者(民生委員・連合町会等)との会合などから地域の問題やニーズ把握を行い、年度計画に反映している。継続的マネジメント事業を通して利用者・ご家族のニーズに耳を傾け、センター内の会議等で共有している。 ②介護予防(運動)教室の参加者状況を分析し、教室の開催場所を検討し今年度は3会場で開催をした。会場ごとに好む運動メニューの開発にも力を注いだ。			
	イ. ニーズを基に実行した取組の具体例【自由記入】	①参加者より年1回の「介護者のつどい」では話が尽きないとの要望に応え、センターの会議室を開放し集いの場を提供した。平成29年度では年5回の定期開催を予定している。 ②介護者からの要望を実現しつつ、認知症カフェ等の事業につなげていく気運が高まってきた。			

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題	ヒアリング事項
④個人情報保護の徹底を行っているか。		4	4	個人情報保護マニュアルのほかに個人情報保護チェックシートを使用している。	
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】	個人情報には鍵のある書棚にて管理。パソコンは各自、机の中にしまい鍵をかけることを徹底している。各人パソコンはパスワードで管理をしている。ケース台帳の事務所外への持ち出しは管理者の許可を必要としている。			
	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】	①個人情報開示については、平成28年度は要求がなかった。 ②夜間・閉所時は、機械警備を作動させている。 ③書棚・パソコン等は鍵のかかる書棚やパスワードにて管理している。			

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例・課題	ヒアリング事項															
⑤利用者が利用しやすい相談体制が組まれているか。	4	4	<ul style="list-style-type: none"> ・包括独自で名刺サイズのカードやクリアファイルを作成し、利用者に配布することで、包括の連絡先を分かりやすく伝えている。また、包括の出窓を掲示板として活用し、包括の事業や高齢者向けの様々な情報を掲示することで包括のPRを行っている。建物横の花壇も利用者や家族に花を植えてもらうなど活用し、交流の場となっている。 ・夏場にはセンター入口に「熱中症」の注意喚起を促すポスターを作成し、センター内で水分補給できるスペースを確保した。 ・介護者のついでで知り合った家族同士が自主的に交流できるよう、包括の会議室を開放し、交流を持てるようにした。 																
ア. 夜間窓口(連絡先)の整備・周知の方策【自由記入】	利用者の相談に応じて夜間・休日でも連絡が取れることを伝えている。24時間365日センター職員が直接、対応できる整備は整っている。代表電話番号で転送になるので、利用者に負担はかけていない。																		
イ. 対応分類(訪問、面接、電話)別の夜間対応の件数(28年度1年間)【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>19件内(11件)</td> <td>8件)</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>25件内(16件)</td> <td>9件)</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>24件内(7件)</td> <td>17件)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>68件内(34件)</td> <td>34件)</td> </tr> </tbody> </table>			本人又は親族	その他	訪問	19件内(11件)	8件)	面接	25件内(16件)	9件)	電話	24件内(7件)	17件)	合計	68件内(34件)	34件)		
	本人又は親族	その他																	
訪問	19件内(11件)	8件)																	
面接	25件内(16件)	9件)																	
電話	24件内(7件)	17件)																	
合計	68件内(34件)	34件)																	
ウ. 土曜・休日窓口(連絡先)の整備・周知の方策【自由記入】	24時間365日センター職員が直接、対応できる整備は整っている。代表電話番号で転送になるので、利用者に負担はかけていない。																		
エ. 対応分類(訪問、面接、電話)別の土曜・休日対応の件数(28年度1年間)【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>54件内(31件)</td> <td>23件)</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>30件内(15件)</td> <td>15件)</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>74件内(51件)</td> <td>23件)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>158件内(97件)</td> <td>61件)</td> </tr> </tbody> </table>		本人又は親族	その他	訪問	54件内(31件)	23件)	面接	30件内(15件)	15件)	電話	74件内(51件)	23件)	合計	158件内(97件)	61件)			
	本人又は親族	その他																	
訪問	54件内(31件)	23件)																	
面接	30件内(15件)	15件)																	
電話	74件内(51件)	23件)																	
合計	158件内(97件)	61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>2件内(2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>0件内(0件)</td> <td>0件)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2件内(2件)</td> <td>0件)</td> </tr> </tbody> </table>		本人又は親族	その他	訪問	2件内(2件)	0件)	面接	0件内(0件)	0件)	電話	0件内(0件)	0件)	合計	2件内(2件)	0件)			
	本人又は親族	その他																	
訪問	2件内(2件)	0件)																	
面接	0件内(0件)	0件)																	
電話	0件内(0件)	0件)																	
合計	2件内(2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】	センターの掲示板・町会の会合等に参加し、パンフレットを基に説明をしている。また、独自で名刺サイズのカードやクリアファイルを作成している。																		

評価の根拠

キ. その他【任意・自由記入】

- ①地域ごとに相談件数を分析すると、相談件数が高い地区と低い地区が判明した。相談件数の低い地区においては積極的にセンターのPRを行うため地域の会合に出席をした。
- ②24時間365日代表番号でセンター職員が対応している。深夜に都内まで高齢者を迎えに行ったこともある。
- ③事務所脇の掲示板を利用し、各種福祉サービス・講演会の案内・消費者被害啓発ポスターや被害状況の統計等をリアルタイムで掲示案内に努めている。
- ④夏場にはセンター入口に「熱中症」の注意喚起を促すポスターを作成し、センター内で水分補給できるスペースを確保した。
- ⑤介護者のつどいで知り合った家族同士が自主的に交流できるよう、包括の会議室を開放し、交流を持てるようにした。

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題	ヒアリング事項
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		
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(28年度1年間)【件数を記入】	苦情受付件数 0 件 (内センター自体の苦情 件)			
	イ. 「28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: 時間 連携機関:			
	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】	センター入口に記載したポスターを掲示、介護予防契約書・重要事項説明書に記載して周知している。			
	オ. 重大な苦情の内容及び対応内容を決定し、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】				

2. 人員体制

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例・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。	3	3		センター内で年9回、各約1時間程度、新しい事業や介護予防ケアマネジメント、個人情報の保護等について研修を実施している。
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:(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/専門職総数)を記入】	33.30%		
	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29年3月末現在の平均勤続月数を記入	平均 11.6月		
	エ. 職員に対する職場内研修の開催回数【回数を記入】	9回		
	オ. その他【任意・自由記入】	①自主研修・センター長命による研修会や全国大会等に参加した。 ②研修会参加数26回延べ43名参加。その都度、伝達研修を行った。 ③職員の補充が出来なかったが、総合相談等については支障がなく行えた。職員の力量がついてきた。		

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例・課題	ヒアリング事項
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	<p>①26点 ②22点 ③25点 ④25点 ⑤36点 ⑥</p> <p>平均 26.8点</p>	/		

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・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		包括の相談が入る地域の割合を分析し、圏域内での地域差を把握した。
ア. 分類別の相談件数 (28年度1年間) a.本人又は親族への支援 【件数を記入】 b.本人又は親族以外の機関に 支援 【件数を記入】	a.本人又は親族への支援 介護に関する相談 2092件 健康・医療に関する相談 1238件 経済的相談 115件 介護予防相談 285件 家族調整に関する相談 45件 権利擁護に関する相談 98件 諸制度に関する相談 36件 その他 286件 総計 4195件 b.本人又は親族以外の機関に支援 介護に関する相談 2269件 健康・医療に関する相談 1333件 経済的相談 230件 介護予防相談 131件 家族調整に関する相談 148件 権利擁護に関する相談 218件 諸制度に関する相談 22件 その他 256件 総計 4607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	①介護に対する相談が多いが、社会資源に対する相談は少ないので公的サービスに頼っている傾向があるのではないかと。 ②介護予防に関する相談は多いので、比較的健康意識を持っている特徴が見られる。			
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			

評価の根拠

オ. その他【任意・自由記入】	①個人ファイルを整備している。PCによる管理をしてセンター職員が自席で確認できるようにしている。 ②相談に対しては即日対応を基本にしている。啓発事業等においても相談窓口を伝えるようにしている。			
-----------------	---	--	--	--

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例・課題	ヒアリング事項
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	3		
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】	知人より新聞が溜まっているとセンターに相談が入る。市に担当ケアマネの照会を行い、担当ケアマネと同行訪問。家族へ連絡を行い、家族とともに入室。救急要請と同時に警察へ連絡となり、死亡の確認を行う。経過については市へ報告する。			
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】	高齢者と知的障がい者の2人暮らし。担当ケアマネより障がい者のことで相談・支援となる。包括職員が訪問し健康状態や経済的な部分を重点的にアセスメントを行い、栄養状態に問題があると判断する。担当ケアマネにはサービスの調整について再確認し、障がい者に対しては、障害関係機関等と連携を図った。包括主体で関係者と会議を開き、生活の立て直しを行った。経済的な支援については社会福祉士が中心となり後見制度の利用について調整を図った。			
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】	本人と介護者との2人暮らし。相談の2~3ヶ月前より歩行に支障があり、家中で転倒することが多くなった。受診を促すが本人は応じず、介護保険の申請が滞っている。包括職員が説得のために数回、訪問して説得するが応じない。地域のサポート医へ相談する。サポート医の説得にも応じず、介護保険の申請は出来なかった。			
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】	子育て部門と連携した事例はない。介護者の集いにて、子育てと介護の両立で悩んでいる家族が参加した。包括より定期的に家族と連絡をとりつつ、子育て支援の窓口を紹介した。介護者の集いについても情報を提供し、家族は定期的に介護者の集いや包括に気軽に相談を持ち掛けている。			
カ. その他【任意・自由記入】	障害者支援機関や心療内科のソーシャルワーカーと連携を取っている			

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例・課題	ヒアリング事項
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		
<p data-bbox="230 900 264 1054">評価の根拠</p> <p data-bbox="277 357 651 480">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</p> <p data-bbox="277 724 651 1126">イ. 職員が依頼に基づき参加した関係機関・組織における全ての会議・行事等(※)の日程・テーマ 【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(テーマ記入不要)、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に大別して記載(地域ケア会議や医療関係者とのカンファレンスなどを除く)</p>	<p data-bbox="667 405 719 432">いる</p> <p data-bbox="667 491 1391 1315"> ①5/26 野菊野団地役員会出席 8/9 地区社協主催ボランティア講座にて講師 8/24 野菊野団地役員会出席 9/4 松戸市シルバー人材センター『認知症サポーター養成講座』 9/13 松戸市はつらつクラブ連合会集会 9/20 野菊野団地役員会出席 10/24 野菊野団地役員会出席 11/19 3町会主催「元気フォーラム」参加 ②5/14 明地区社会福祉協議会評議委員総会出席 6/24 公衆浴場にて健康相談 7/10 労働者組合にて講演『認知症について』 7/18 地域の医療機関にて講演『地域包括支援センターについて』 7/22 公衆浴場にて健康相談 9/23 公衆浴場にて健康相談 3/10 健康推進員対象「認知症サポーター養成講座」 ③5/19 GH運営推進会議 5/26 GH運営推進会議 7/27 GH運営推進会議 8/26 地域密着型サービス運営推進会議 9/22、24 GH運営推進会議 12/18 GH運営推進会議 1/25、26 GH運営推進会議 2/7 地域密着型サービス運営推進会議 2/14地域密着型サービス運営推進会議 2/28地域密着型サービス運営推進会議 3/9 地域密着型サービス運営推進会議 3/22地域密着型サービス運営推進会議 3/23地域密着型サービス運営推進会議・GH運営推進会議 3/24GH運営推進会議 </p>	<p data-bbox="1451 347 1588 491">/</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			
エ. その他【任意・自由記入】				

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題	ヒアリング事項
④地域の社会資源について把握を行っているか。		4	3	昨年度推進会議で作成した社会資源マップに防災の資源も入れ、内容を更新した。	
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(○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 11ヶ所 圏域外 3ヶ所			
	イ. アの地域の社会資源を開発するために行っている方策【自由記入】	訪問などの途中で気になった場所へは立ち寄り、新たに出来たサービス事業所等には包括職員が出向くようにし、情報を共有している。また、社会資源マップに付け加えている。			
	ウ. 地域の社会資源やその情報の収集方法【自由記入】	地域ケア会議(推進会議)を利用して町会・サービス事業所・民生委員等から情報を得て、社会資源マップを更新している。			
	エ. 地域の社会資源に関するマップやリストを作成している/いない	いる			
	オ. 地域の社会資源に関するマップやリストを逐次見直している/いない	いる			
	カ. その他【任意・自由記入】	①防災を取り入れたマップを作成した。 ②事業所のパンフレットや情報誌等をサービス別にファイルをして、相談者に閲覧できるようにしている。			

4. 権利擁護業務

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例・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	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】	ケアマネや民生委員・町会等からの相談から情報を得ることが多い。また、制度や事業の啓発もあり、成年後見制度や日常生活自立支援事業についての相談が多くなっている。 包括としては、専門的な見地から情報を整理して人権擁護の視点を視野に入れながら対応をおこなっている。	/								
	イ. 成年後見制度活用につなげたケース数について、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	包括内では後見制度の利用を進める意見も出るが、本人・家族からの同意がとれない事例が3事例あった。施設入居などで依頼をしていくことが多いが、つながらない。 今後も成年後見制度が利用できるよう啓発活動を一層、強めていきたい。				/					
	ウ. 日常生活自立支援事業につなげたケース数について、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	日常生活自立支援事業につなげた事例はなかった。相談はしているが支援員との調整がとれず、利用までは至らなかった。 成年後見制度と同様に啓発活動を積極的に行い、包括職員がつなげるケースを見極められるよう技術の向上を行っていきたい。							/		
	エ. その他【任意・自由記入】	成年後見制度や日常生活自立支援事業に申し立てをしているケースは2事例ある。									

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題	ヒアリング事項
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		
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(28年度1年間)【件数を記入】	0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)	虐待者が被虐待者を病院に置き去りにして行方不明となる。被虐待者の処遇は担当ケアマネに依頼する。包括は行政・警察・家族と連携をとり虐待者の保護に努めた。その後、関係者で今後の生活について検討会を実施する。包括は家族・民生委員と連携をとり、空き家になった自宅の管理や家族の支援にあたった。虐待者に対しては適切な医療機関への紹介や今後の生活基盤を立て直すために繰り返し、虐待者と面会を繰り返した。			
	エ. その他【任意・自由記入】	後見人が弁護士で、その弁護士と連携をとった虐待ケースがあった。			

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題	ヒアリング事項
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	地域ケア会議において、松戸市消費生活センター職員の出席を依頼し、事例を通して民生委員やサービス事業者に注意喚起を行った。 消費生活センターのホームページを定期的にチェックし、包括の掲示板で市民に情報を発信している。	
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】	①定期的に消費生活センターのホームページで情報を収集し、掲示板にて情報を発信している。 ②消費者被害や防犯に関するパンフレットや情報を運動教室等で配布したり、包括職員よりミニセミナーを実施した。			
	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】	地域ケア会議において、松戸市消費者センター職員の出席を求め事例を通して民生委員やサービス事業所への喚起を促した。			
	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【日程・内容・主な参加者層・参加者数を記入】	①12/16「高齢者を狙う悪徳商法」 松戸市消費生活センター職員を招いて、消費被害についての実態と予防について講演。10名の参加 68歳～76歳の女性が大半。 ②2/21市民向け高齢者虐待防止講演会「みんなで守ろう高齢者の権利」参加者47名。40歳～80歳代。介護経験のある市民が多かった。			
	エ. その他【任意・自由記入】				

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・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。	3	4		
ア. 28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【件数を記入】	1386件			
イ. 「28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】	虐待が疑われるケース。精神疾患の子供と2人暮らし。担当者会議等でサービス内容を決定していくが、会議で決定された内容を子供が当日になり覆していく。本人が求めているサービスが継続できない。 子供についての支援は包括が担当し、子供の生活状況や介護の負担感等を確認しながら支援の方向性を包括内で検討した。また、関係機関からも受診の必要性を指摘され、受診に向けてアプローチをした。子供は診断を受け治療に専念している。			
ウ. 28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. 28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】	①6/23 「介護支援専門員研修体系の見直し」「課題整理総括表・評価表の活用について」を包括主任介護支援専門員より講義並びに演習を行う。 ②12/16「ケアマネ業務について」と題し、日頃よりケアマネ業務外と思われる『金銭管理』や『受診同行』などについて、意見交換会を行う。			
オ. その他【任意・自由記入】				

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例・課題	ヒアリング事項				
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。	4	4	地域のケアマネが包括に来所することが多く、何気ない話から相談に至ることもある。ケアマネと役割を分担し、困難ケースに対応している。					
評価の根拠	ア. 同行訪問による個別指導・助言の件数(28年度1年間) 【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。	129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】	ケアマネや民生委員等に訴えを頻回に行う独居高齢者に対し、関係者を召集して会議を行うようケアマネにアドバイスを行う。また、疎遠の家族への連絡も行ってもらい、家族調整と高齢者の生活リズムを整えるよう助言を行った。				/		
	ウ. サービス担当者会議への出席による指導・助言の件数(28年度1年間)【件数を記入】	36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】	難病の配偶者を介護している介護者。介護者は他者を受け入れない気質であり、担当者会議等にも拒否的であった。医師・保健関係者からのアドバイスも聞き入れない様子であった。その様子を観て、関係者が指示的な発言が多いことに包括職員は気づく。後日、関係者のみで担当者会議を開催し、寄り添う会話を心がけることをアドバイスする。少しずつ介護者との溝は縮まっている様子。						/
	オ. その他【任意・自由記入】	地域のケアマネの来所が多い。何気ない話から相談に至ることがあり、同行訪問や役割を定め、ケースに対応できている。						

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・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	参加人数が多いため、28年度よりグループに分けて事例を検討した結果、意見が出やすくなった。	
評価の根拠	ア. 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		
	イ. アが「いる」の場合、その具体的方策【自由記入】	個別事例の中で検討された問題点をまとめ、ケア会議出席者にアンケートを実施して、①「動物の世話が出来なくなってきている」②「商店と連携して高齢者を見守ることはできないか」のテーマで推進会議を行った。		
	ウ. 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		
	エ. ウが「いる」の場合に、当該地域個別ケア会議の事例と参加した医療・介護関係者以外の関係者の職種【職種を記入】	①障がいを持った子供と高齢者の2人暮らし。子供とのかかわり方について中核支援センターに参加してもらった。 ②一人暮らしの高齢者の見守り体制構築に向けて、介護保険課職員に参加してもらった。 ③消費者被害に遭った高齢者の事例について、消費者センター職員からアドバイスを頂いた。		
	オ. 地域包括ケア推進会議・地域個別ケア会議の議論内容(議事録)を参加者間で共有している／いない	いる		
	オ. その他【任意・自由記入】	参加人数でグループ分けをして同じ事例を検討した。少人数のため活発な意見交換ができた。		

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題	ヒアリング事項
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。		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】	高齢者の一人暮らし。動物を多く世話をしている。買い物中に転倒する。救急車で受診し、入院の指示が出た。しかし、高齢者は動物の世話が気になり入院を拒否した。⇒「動物の世話が出来なくなってきている」をテーマに推進会議を実施 高齢者の一人暮らし。時間・曜日に関わらず知人や介護保険サービス事業者へ電話連絡を繰り返す。知人等は支援に苦慮している。一人暮らしの寂しさや不安からの行動であることを予測した。⇒「高齢者が気軽の立ち寄れる場所はないか」をテーマに社会資源マップを作成した。			
	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】				

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・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	4		
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】	独居。転倒後2か月経過。股関節痛や下肢浮腫増強。夜も痛みで臥位とれず、椅子に座位。雨戸も締め切り外出困難。親族が食糧・水分を支援。強い受診拒否に親族も困惑。地域サポート医へアウトリーチ依頼。その後、医療・介護の連携で大腿骨手術でき活動性向上。気持ちも明るくなり、近隣を含む人とのつながりを持つようになった。		
		約1か月前から外出しなくなり、テレビと会話できるようになったと言い、怒りが強まる。台や床を叩く様子に家族が怖がり包括に相談。糖尿病・高血圧の薬が必要。肩や腰等の痛みもある。鑑別診断が必要だが受診拒否強い為、アウトリーチ依頼。訪問診療につながり、内服により痛み・興奮が落ち着き始めた。		
	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】	定期的な受診をしていた。病院より受診回数が減ったとの相談。訪問し事情を伺うと移動手段に問題が生じていた。移動手段の確保(電動車椅子導入)し、医療機関にも協力していただき、診察時間等を考慮して頂いた。		
		独居で軽度の認知症あり。外来受診は出来ているが日頃の様子をうまく伝えることが出来ない。担当ケアマネより情報を主治医に伝え、適切な検査や薬剤を処方してもらう。		
	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】	人に対する不信感が強く医療・介護拒否。立ち上がり困難となり、暖房のない部屋で独居。失禁、不衛生な環境下で急速にADL低下し救急搬送となる。腰椎圧迫骨折・器質性気分障害と診断され服薬調整。看護小規模多機能居宅紹介。退院後は訪問診療が入る。近隣の見守りは継続。		
	高齢者夫妻と障害をもつ子どもの三人暮らし。子どもが入院中、母の認知症進行、父も杖歩行で支援が必要な状態の為、三人の介護申請を行う。障害支援CoCoと連携、役割分担し、MSW・Dr・PT・Ns・家族・親族と情報共有を行い、ケアマネ紹介。退院後の医療・介護・障害・生活支援等について調整した。			
エ. その他 【任意・自由記入】	地域サポート医の協力もあり、医療との連携がスムーズに行えるようになっている。			

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例・課題	ヒアリング事項
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	4	地域サポート医との連携を積極的にとり、困難な事例にも医療と連携して対応できている。	
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(28年度1年間)【件数を記入】※相談支援件数・アウトリーチ件数・合計を記入	相談支援件数 6 件 アウトリーチ件数 5 件 合計 11 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】	サポート医より外来に3ヶ月ほど通院歴がないので様子を見てほしい、との連絡あり。包括の看護師と主任介護支援専門員が訪問する。一人では動けない状況で食事も十分に摂れていないことを確認する。生活状況の予後を専門職同士で相談しながら、本人の意思を確認する。週に数回訪問し、本人の不安を取り除きながら支援する。受診の必要性を本人が感じ、介護タクシーで受診に同行した。 外出していた高齢者を見かけなくなると、通報あり。民生委員と共に包括の看護師が訪問したが、高齢者は他者との関わりを拒否し、窓越しでしか状況を確認することができなかった。数か月、訪問を重ね徐々に信頼関係を獲得していった。ある日、電話が包括にあり、異常を察した包括職員が2名で訪問。玄関先で倒れかかっている高齢者を発見。サポート医へ連絡し継続的な健康管理を依頼した。		
	ウ. 医療関係者とのネットワークを構築するためにやっている具体的な方策【自由記入】	①ケースと外来受診に付き添い、医療職とつながりをもつ。 ②松戸市医師会等の研修に積極的に参加をしていく。		

エ. 医療関係者と合同で参加した全てのカンファレンス・研修の日程・テーマ【日程・テーマを記入】	H29.2/2 『在宅医療関連多職種連携会議』 ～ケアマネ、包括、訪問看護、医師等が参加しケースに対し解決策を探る～ H29.2/5『千葉県脳卒中連携の会』～千葉県内の在宅医療関係者・保健関係者・福祉関係者にて模擬カンファレンスを行う。 H29.3/27『在宅医療・介護連携相談窓口プロジェクト事例検討会』 ～在宅医療・介護連携推進事業報告会、質疑応答～			
オ. その他 【任意・自由記入】				

8. 認知症高齢者支援

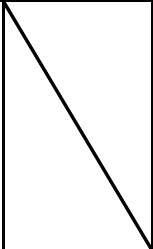
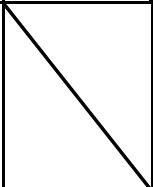
評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題	ヒアリング事項
①認知症の早期把握・早期対応を推進しているか。		3	3		認知症サポーター養成講座や認知症予防教室などで地域に啓発を行っていることで、地域から認知症に関する相談が増えている。
評価の根拠	ア. 認知症初期集中支援チームにつないだ事例の件数(28年度1年間)【件数を記入】	1件			
	イ. 認知症初期集中支援チームにつないだ事例(1事例)の概要・センターの対応内容・チームとの連携内容【自由記入】	独居。金銭管理・書類の管理等に支障がある。残食などがそのままの状態での不衛生な生活環境。近隣住民や民生委員等が見守りと片付け等を担っている。他者との交流を好まない。 初期集中支援チームが関わるようになり、身内の方との連絡が取れるようになった。チームの関わりによって近隣住民等と包括の情報共有が出来るようになった。			
	ウ. 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(28年度1年間)【件数を記入】	4件			
	エ. 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】	退職後、日付の感覚が鈍くなったと家族より相談。主治医に相談勧奨。主治医とDASC、生活面について情報共有。高い運動能力を活かし、ランドゴルフ・運動教室・いきいきトレーニング参加。セルフケアとして、得意な折り紙で孫にプレゼントする、散歩、ラジオ体操等を行った。徐々に、怒りっぽくなってきた為、家族とともに主治医に相談。主治医より専門医紹介された。検査と薬調整後は主治医へ歩いて通院。上記セルフケア・運動・脳トレ継続。地域の見守りのもとで教室の椅子出しを手伝う。介護者のつどい、オレンジカフェ紹介。			
	オ. その他【任意・自由記入】				

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例・課題	ヒアリング事項
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。	3	3		
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(28年度1年間)【件数を記入】	1件		
	イ. アのうち、最も難易度の高いと考えられる実践活動(1事例)の内容【自由記入】	オレンジ協力員に登録した方々と交流会を実施。 ①地域の特徴や包括主催で行っている啓発活動(認知症予防教室・家族の集い・認知症カフェ等)内容を伝える。啓発活動等でボランティアとして参加できる協力員を募った。 ②協力員として参加できそうな事柄や協力員自身が考える認知症対策について意見交換会を実施した。		
	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、主な参加者層及び参加者数【日程・主な参加者層・参加者数を記入】	5/31 初めてサポーター養成講座に参加した方 40名 7/27 GHにて職員に対して行う 28名 9/ 8 地域住民 15名 3/10 健康推進員が参加 38名		
	エ. 認知症ケアパスの普及啓発のために行っている具体的方策【自由記入】	・認知症関連の相談者に対してパンフレットを基に説明した。 ・認知症サポーター養成講座等において説明をした。 ・地域のケアマネに対し、説明とインフォーマルサービスの発掘を依頼した。		
	オ. その他【任意・自由記入】	オレンジ協力員との会合を持ち、現在、どのような支援の手段を協力員が求めているか、出来そうかの意見を集約している最中である。		

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・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		
ア. 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】	<p>他県より転居。環境変化により、物忘れを本人が自覚し包括に相談。チェックリストを包括職員と実施し、認知機能低下を確認する。いきトレ(認知機能向上)に参加する。本人より話相手も見つきたい、との要望があり包括の介護予防教室を紹介し、定期的に参加するようになる。地域に知り合いが増え、新しい環境に慣れ身体的に軽くなり、認知機能向上。いきトレ終了後は、地域の手芸サークルを包括より紹介し参加。介護予防教室にも継続的に参加。日頃より相談できる関係性を構築した。</p> <p>配偶者の勧めでいきトレ(運動機能向上)に参加。積極的に教室へは参加していなかったが、包括職員が関わっている利用者を本人に紹介し、一緒に教室に参加することを提案した。利用者は本人宅に立ち寄り一緒に教室へ参加するようになり、予定どおりプログラムを終了した。教室終了後は、老人大学へ自ら進んで通っている。</p>	/		
イ. 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】	<p>他県で脳梗塞発症。軽度の言語障害で退院後もリハビリが必要だが、紹介先の診察は1か月後。いきトレ(認知機能向上)と医療リハビリ(言語・作業)・家族の協力・セルフケアにより、生活リズムが整い、意欲・認知機能向上、会話やスケジュール管理に自信つき体力回復。MSWの紹介で障害就労支援につながり、元の職場に復帰することができた。ボランティア活動にもトライしたいと意欲を見せる。</p> <p>家族の仕事の関係で日中独居。近隣との交流の機会が減り、物忘れ自覚。いきトレ(認知機能向上)通所により、会話を楽しみながら脳トレ・有酸素運動ができた。書類の置き忘れ予防の為、保管場所を決め、気持ちが落ち着いた時に仕分けすると記憶に残ると気づいた。家庭での役割を担いながら、趣味のダンスを再開予定。</p>	/		

評価の根拠

<p>ウ. 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>①介護申請を行った方については申請後1～2月後に電話を入れて、生活状況やサービス調整に対する不安等について伺う。 ②サービス導入後、生活状況の変化について電話や訪問等を通じて確認を行う。また、担当ケアマネにも状況変化について相談する。</p>			
<p>エ. その他【任意・自由記入】</p>	<p>①多職種とともにケアプランを策定する機会を設けることが出来なかった。リハ職や栄養士等の意見を取り入れたケアプラン作成を行っていきたい。 ②短期集中予防サービスを積極的に推奨した。地域活動に参加するようになった方もいた。</p>			

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題	ヒアリング事項
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	各事業所ごとに包括からの依頼件数を記入した表を作成し、委託先のバランスをとるように勤めている。また委託後は依頼したケースについて電話などでその後の状況を確認し、共にケースに関わる姿勢で事業所と関わっている。	
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している具体的方法【自由記入】	①各事業所ごとに包括からの依頼件数を記録し、偏りがないように努めている。 ②各事業所のケアマネと会話し、ケアマネの強みを見極めている。ケースに合ったケアマネを紹介するように心がけている。			
	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】	①包括から依頼したケースについては、依頼後の状況確認を行い共にケースに関わる姿勢で事業所と関わっている。 ②ケアマネからの相談や訪問依頼は素早く対応する姿勢で事業所と関わっている。 ①②を通じて事業所からの信頼を得ることにより、包括からの依頼を引き受けて頂ける。			
	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・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		介護者のつどいで知り合った家族同士が自主的に交流できるよう、包括の会議室を開放し、交流を持てるようにした。
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)の参加総数(28年度1年間)及び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】	○合計開催回数 30回 参加総数 771名 ○最多参加者数 38名 5/18市民センターにて実施。 タオル運動・歌いながら体操・ストレッチ運動・頭の体操 地域の方々。男女比率は1:9だった。	/	
	イ. センターが開催する認知症予防教室の参加総数(28年度1年間)及び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】	○合計開催回数 3回 参加総数 100名 ○最多参加者数36名参加 12/7『身体を動かして認知症予防』 接骨院にて通所サービスCを運営されている事業所の協力にて、 ストレッチの方法やデュアルタスクについて参加者とともに体験運動を行う。65歳以上で男女比率は2:8だった。		
	ウ. ボランティアの育成の具体的な実施方策【自由記入】	運動教室や啓発活動時に手伝いを募集してイベントに参加してもらっている。ボランティア希望者に対し、救急救命法講習の実施や認知症サポーター養成講座への参加を促している。		
	エ. 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(28年度1年間)【件数を記入】	介護保険認定申請代行: 115 件 住宅改修の助言・理由書作成: 3 件 その他: (公的サービス申請書): 11 件 その他: (): 件		
	オ. 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】	①運動教室・認知症予防教室等でパンフレットを配布 ②食事会等にて介護保険サービス外サービスを説明 ③認知症サポーター養成講座で説明 ④訪問時、窓口対応の際に説明を行っている。		