

令和元年度 地域包括支援センター 事業評価の結果の概要

松戸市高齢者支援課

2020/10/22

令和元年度 地域包括支援センター事業評価の変更点

1. 事業評価の見直しについて

- 本市においては、法で義務付けられる3年前から、独自に評価指標を策定し、事業評価を行ってきたところであるが、国は平成30年度に全国共通の評価指標を策定し、全国の地域包括支援センターでは、この評価指標に基づき、事業評価が行われている。
- そのため、本市における事業評価についても、国の評価指標との整合性を図りつつ、更に効果的な事業評価を実施するため、見直しを行うものとする。

2. 見直しの概要

- 評価は、各業務の実施状況を評価する「実施状況評価」及び事例対応や個別の取組における優れた手法・成果を好事例として評価する「実施手法評価」により行う。
- 実施状況評価については、
 - ・ 評価指標ごとに1～4点で点数をつける。（業務区分ごとに平均点を算出）
 - ・ 国が示す評価指標を取り込み、類似する現行の評価指標は削除、あるいは見直しを行う。
 - ・ 地域包括支援センターの業務（委託内容）に基づき、評価指標の見直し、追加を行う。
 - ・ 評価基準を可能な限り客観的なものに見直しを行う。
- 実施手法評価については、
 - ・ 事例対応における課題解決に向けた効果的な工夫、配慮等により優れた結果を得られた事例及び地域包括支援センターによる先進的・先駆的な個別の取組を「好事例」として評価する。
 - ・ 各地域包括支援センターごとの「好事例」の数を評価結果とするとともに、「好事例」の優れている点などを明確にし、他の地域包括支援センターへの横展開を図る。

3. 見直しによる効果について

- 国の評価指標と整合性を図りつつ、松戸市独自の評価指標も取り入れることにより、松戸市の地域包括支援センターが担っている業務の実施状況をよりの確かつ包括的に評価することができる。
- 客観的な評価基準による評価を行うことにより、公平な評価結果を得ることができる。
- 「好事例」とされた事例対応や個別の取組については、別添の新様式にとりまとめることにより、対応のポイントが明確化され、これを活用して事例検討会等で事例を共有することが可能となる。
- 「好事例」の中から、普遍化すべきものを翌年度の評価指標に追加することにより、評価基準自体のレベルが継続的に向上し、各地域包括支援センターの運営水準の向上につながる。さらに、「好事例」が一定程度各地域包括支援センターで定着してきた場合は、運営方針や仕様書等に盛り込むことで、松戸市全体の運営水準の底上げを推進していくことも可能。

令和元年度 地域包括支援センター事業評価の変更点

4. スケジュールについて

- 新型コロナウイルス感染症のため、令和元年度はスケジュールの見直しを行った。
 - 5月上旬～ 地域包括支援センターより事業評価の提出を受ける。
 - 6月中～ 地域包括支援センターの回答に基づき、書類審査、第1回判定会議、ヒアリング審査を実施する。
 - 7月中～ 第2回判定会議を実施。
 - 8月上旬 第3回判定会議を実施。
 - 10月末 介護保険運営協議会において評価結果を報告し、承認を受けた後、これを公表する。

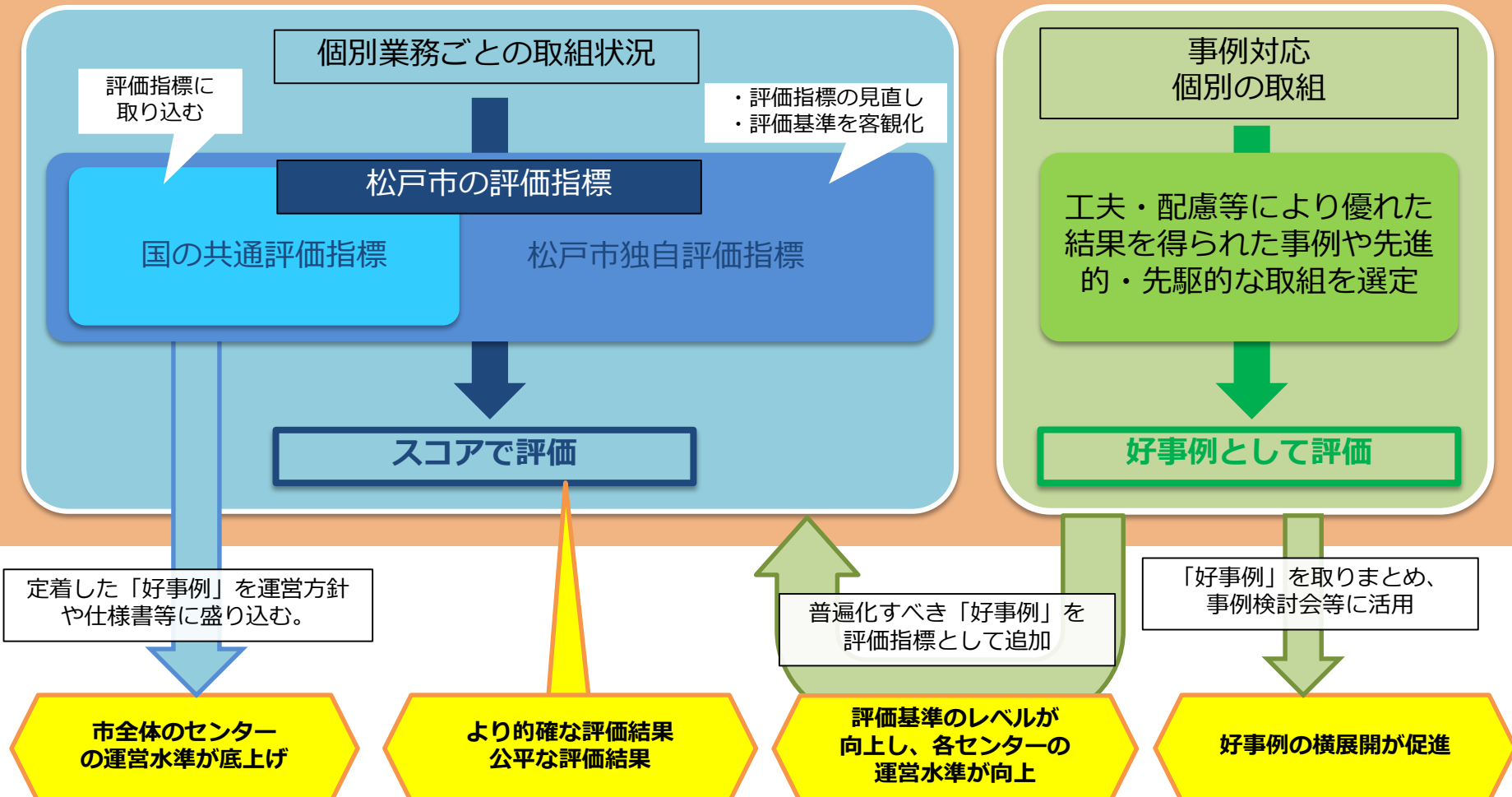
5. その他について

- 地域包括支援センターと日頃より連携することの多い居宅介護支援事業所からも各地域包括支援センターに対する意見等を聴取し、地域包括支援センターごとに参考意見として集約する。

松戸市における地域包括支援センターの事業評価

実施状況評価

実施手法評価



見直しにより期待される効果

令和元年度 地域包括支援センター事業評価方法②

(1) 自己評価・行政評価の実施方針

①自己評価 各地域包括が評価項目の「評価の根拠」について、「いる」「いない」「実施数」等を記載して自己評価を実施。詳細については右枠の特記事項欄に記載をする。



②行政評価

◎基本的考え方

- 評価項目ごとにセンターが記載した評価をベースにして、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）、行政評価を行う。
- 行政評価は、まず提出された評価書類の書類審査を実施し、第1回判定会議を開催。その後、地域包括へヒアリング審査を実施し、第2回判定会議を開催。すべての結果を踏まえ、第3回判定会議を開催して、最終的な行政評価を行った。実施状況評価はスコア、実施手法評価は好事例として評価を行った。
- 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。

◎書類審査の実施方法

- 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、「令和元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」を参考に、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う。

◎ヒアリング審査の実施方法

- 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】

- ・令和元年度の事業計画の確認
- ・令和元年度の重点項目とその取組結果
- ・連携活動評価尺度の提出
- ・社会資源マップ、リストの提出
- ・地域サポート医とアウトリーチについて
- ・オレンジ協力員について
- ・令和元年度の反省点、令和2年度に向けて
- ・好事例、個別の取組の詳細
- ・事例、個別取組の詳細確認 等

◎判定会議

- 管理職、評価業務担当者、地区担当で構成される会議で、書類審査後、ヒアリング後、全ての情報集約後の3回判定会議を実施する。管理職、地区担当は担当包括のすべての内容を確認、評価業務担当は各評価項目について15包括すべての内容を確認し、協議をする。

令和元年度 地域包括支援センター事業評価方法③

(2) 公表の実施方針

- 好事例の普及や市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、資料一式にアクセスしやすくするなど、市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。

(3) 業務改善等の実施方針

- 今回の包括評価の結果を地区担当と各包括が分析・振り返りを行い、センターの課題や今後の目標を明確にすることで、包括自体のレベルアップを図る。また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。
- 各包括の事例に対する効果的な取り組み方法や発展的な個別の取組をについてセンター間で共有を図り、好事例を横展開して、松戸市全体の底上げをする。
- 特に優れた取組や松戸市全体に普及すべき取組等は次年度の評価指標に追加していく。また、一定程度各地域包括支援センターで定着してきた場合は、運営方針や仕様書等に盛り込む。

松戸市地域包括支援センター事業状況評価の様式

2. 総合相談支援業務

記述式

評価項目	回答欄	行政評価	事例・特記項目
①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	4	「エ」の各社会資源の種類・特徴・開催回数(週・月〇回)・立ち上げ支援の方法の詳細情報を記載【自由記載】
ア. 地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップまたはリストで管理しているか。			
イ. 社会資源(住民主体の予防活動、通いの場、サロン、認知症カフェ等)に関するマップを平成31年度(令和元年度)内に更新しているか。			
ウ. 高齢者支援等を行う介護保険外サービス(配食、見守り、移送、サロンの予防活動等)を行う地域(圏域内・外)の社会資源に繋げた社会資源の数【重複可】	圏域内 ケ所 圏域外 ケ所 合計 ケ所		「オ」の各社会資源の種類・特徴・開催回数(週・月〇回)等の詳細情報を記載【自由記載】
エ. 社会資源(住民主体の予防活動、通いの場、サロン、認知症カフェ等)の新規立ち上げ支援数。	件		
オ. 社会資源の運営支援のため、会議に出席した件数(回数)。	件(回)		

選択式 (いる・いない)

件数

評価の根拠

松戸市地域包括支援センター実施手法評価 事例の様式

2.総合相談支援業務 事例シート

()地域包括支援センター

【事例概要】

事例カテゴリ	2.総合相談支援業務	選択事例	<input checked="" type="radio"/> ① <input type="radio"/> ②
事例タイトル	ア)		

【基本情報】

年齢	歳	性別	男 <input type="radio"/> 女 <input checked="" type="radio"/>	認定情報	<input checked="" type="radio"/> 未申請 <input type="radio"/> 申請中 <input type="radio"/> 非該当 <input type="radio"/> 事業対象者 <input type="radio"/> 要支援() <input type="radio"/> 要介護()
日常生活自立度	障がい高齢者の日常生活自立度		<input checked="" type="radio"/> 自立 ・ J1 ・ J2 ・ A1 ・ A2 ・ B1 ・ B2 ・ C1 ・ C2		
	認知症高齢者の日常生活自立度		<input checked="" type="radio"/> 自立 ・ I ・ II a ・ II b ・ III a ・ III b ・ IV ・ M		
家族構成				家族関係・地域との関係等	
				住居環境	<input checked="" type="radio"/> 自宅・借家・一戸建て・集合住宅()階 住宅改修の有無()
病歴				経済状況	<input checked="" type="radio"/> 年金 <input type="radio"/> 生活保護 <input type="radio"/> 給与
現在利用しているサービス	公的サービス			非公的サービス	

記述式

【対応経過】

生活状況	※課題が生じるまでの支援対象者やその世帯の生活状況を記載。
課題内容	※支援対象者やその世帯が抱えている課題の内容やその課題が生じた経緯、地域包括支援センターが課題を把握した経緯を記載。
支援内容	※地域包括支援センターが行った支援の内容、当該支援が必要であると考えた理由、関係機関との連携状況など含めて支援の経過について記載。
結果・成果	※上記の支援を行って得られた成果・結果やその後の状況について記載。
対応のポイント	※課題解決に向けて効果的であったと考える工夫や配慮の内容、効果的であったと考える理由について記載。

【市からのコメント】

--

松戸市地域包括支援センター実施手法評価 個別の取組の様式

令和元年度松戸市地域包括支援センター実施手法評価項目(個別の取組)
(実施状況評価項目における特筆すべき事項、発展的な取り組み、先進的な取り組みや工夫などを記載)

①組織/運営体制	
②総合相談支援業務	
③権利擁護業務	
④包括的・継続的ケアマネジメント業務	
⑤地域ケア会議関係業務	
⑥介護予防ケアマネジメント・介護予防支援関係業務	
⑦在宅医療・介護連携推進業務	
⑧認知症高齢者支援業務	
⑨松戸市指定事業等	

記述式

令和元年度 地域包括支援センター行政評価結果 ①

実施状況評価 点数

	明1	明2西	明2東	本庁	矢切	東部	常盤平	常盤平 団地	五香	六実	小金	小金原	新松戸	馬橋西	馬橋
実施状況評価	3.59	3.72	3.74	3.56	3.67	3.31	3.76	3.68	3.71	3.62	3.78	3.64	3.54	3.52	3.50
平均	3.62														

令和元年度 地域包括支援センター行政評価結果

②

実施手法評価 事例対応 (事例対応★ = 好事例 ● = その他の良い事例対応)

	明第1	明第2西	明第2東	本庁	矢切	東部	常盤平	常盤平団地	五香松飛台	六実六高台	小金	小金原	新松戸	馬橋西	馬橋
1.組織/運営体制	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
2.総合相談支援業務	●									●	●	★			
3.権利擁護業務	★	●					●				●				●
4.包括的・継続的ケアマネジメント支援業務					●	●		●			★				
5.地域ケア会議関係業務	★	●		●×2					●						●
6.介護予防ケアマネジメント・介護予防支援関係業務		●									★				
7.在宅医療介護・連携推進業務	★×4			●								●×2			●
8.認知症高齢者支援業務	●	●		●	★	●×2					●				●
9.松戸市指定事業	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

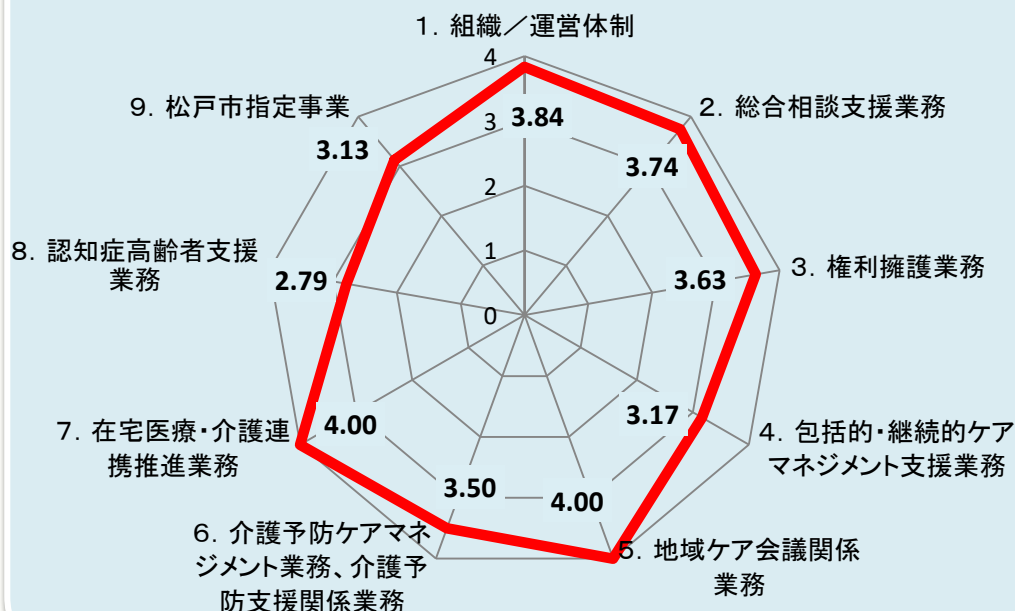
実施手法評価 個別の取組 (個別取組★ = 好事例 ● = その他の良い取組)

	明第1	明第2西	明第2東	本庁	矢切	東部	常盤平	常盤平団地	五香松飛台	六実六高台	小金	小金原	新松戸	馬橋西	馬橋
1.組織/運営体制	●	●×2			●×2		★	●					●		●×2
2.総合相談支援業務		●×2	★、●				●	●	●	●					●
3.権利擁護業務	★	●									●×2				●
4.包括的・継続的ケアマネジメント支援業務															
5.地域ケア会議関係業務	●	★										●			
6.介護予防ケアマネジメント・介護予防支援関係業務							★		●					●	
7.在宅医療介護・連携推進業務															
8.認知症高齢者支援業務										★	●		●		
9.松戸市指定事業		●	●×2				●		●		★				●

①明第1地域包括支援センター 令和元年度 行政評価結果の概要

実施状況評価

評点 **3.59**



実施手法評価

評点 (好事例の数) ★★★★★★★★

注：好事例ごとに★一つ

【主な好事例】

(事例対応)

- ★【3.権利擁護業務】不衛生な環境下で必要な医療・介護を受けられずに猫と暮らす本人と、幼少期の家族関係を恨む養護者の事例
- ★【7.在宅医療・介護連携推進業務】セルフネグレクトから始まった、小さなACPへの取組(個別取組)
- ★【3.権利擁護業務】男性介護者による虐待防止のため、男性介護者のつどいの場として「ケアメンカフェ・ワカバ」を立ち上げた。
【結果・成果】男性養護者3名と当事者3名が参加して開催し、次回も開催してほしいとの話があった。

【講評】

権利擁護や在宅医療・介護連携についてのケース対応において、本人の意思を尊重すること、ACPの視点を持った対応が出来ることは、非常に良い取組と感じられる。一方、明第1包括エリアは高齢者人口が多いこともあり、認知症予防教室や体操教室、認知症サポーター養成講座を上手く活用して、市民の認知症等の理解向上、オレンジ協力員の活動増加に繋げ、地域の基盤をさらに整えていくことが求められる。

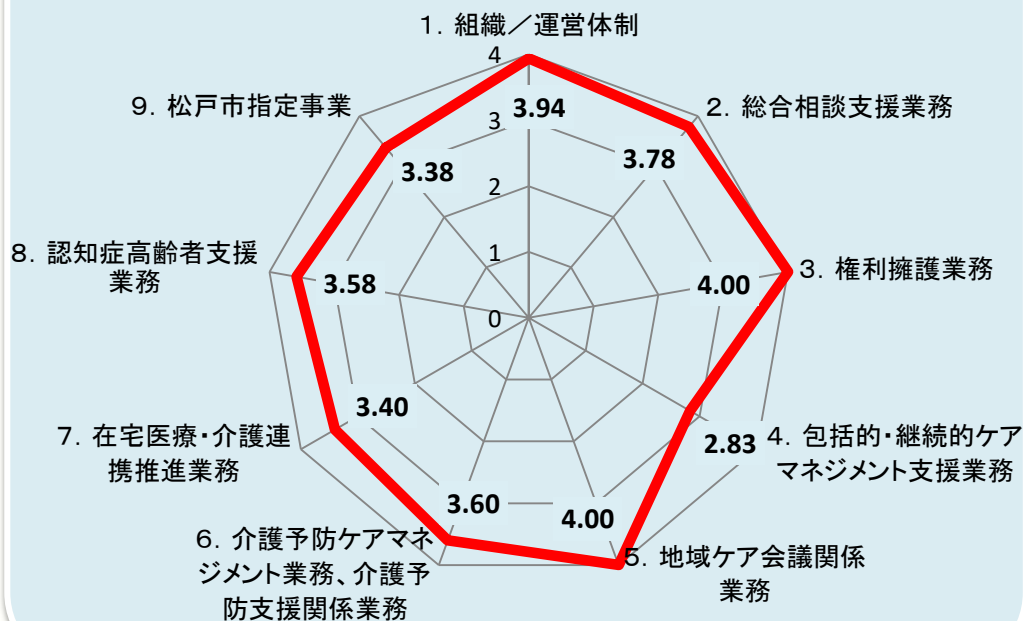
【参考意見 居宅介護支援事業所からの主な意見】

- ケアマネ勉強会などの研修は勉強になり助かっている。
- 会議等を通じて民生委員などの多職種と顔合わせできる機会が持てること、社会資源情報を包括から聞けることは良い。

②明第2西地域包括支援センター 令和元年度 行政評価結果の概要

実施状況評価

評点 **3.72**



実施手法評価

評点 (好事例の数) ★

注：好事例ごとに★一つ

【好事例】

(個別取組)

★【5.地域ケア会議関係業務】事例対象者の食事内容を約1週間分撮影した写真資料を基に、検証と助言をしてもらった。

【結果・成果】写真で見ることで、食べている物だけでなく量も確認することができ、栄養士から適切な助言をもらう事が出来た。

【好事例以外の主な良い個別取組・事例対応】

(個別取組)

●【2.総合相談支援業務】明第2西地区は地域全体が洪水浸水危険地帯となっているため、地域内の避難場所がわかる独自のハザードマップを新たに作成し配布した。

(事例対応)

●【3.権利擁護業務】子から親への暴言・暴力を発見し緊急対応した事例。

【講評】

地域住民のニーズに応じ、体操教室の自主化を後押しすることができた。また地域ケア会議においては視覚的な資料を取り入れ地域課題に応じた、独自の資料を作成している等、工夫を凝らしたものを支援者や地域住民に情報提供することができている。一方、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務において、介護支援専門員向けの研修会の積極的な開催や、担当者会議での指導・助言等を通じて、これまで以上に連携を強化していくことに期待したい。

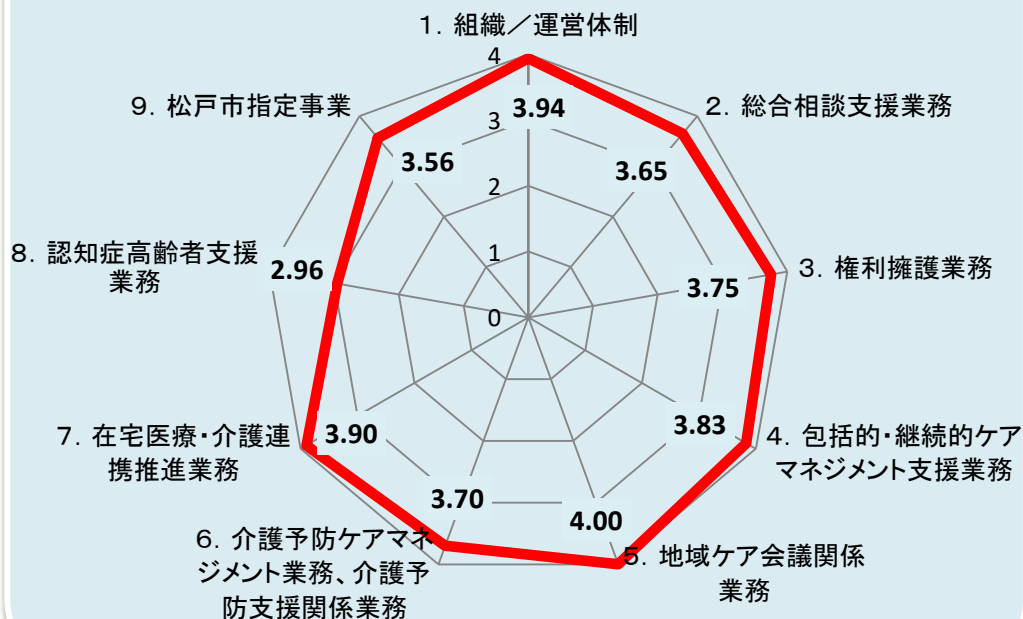
【参考意見 居宅介護支援事業所からの主な意見】

- フットワークが軽く、一緒に動いてくれる安心感がある。相談しやすく、何でも相談に乗ってくれる。
- 包括の人と、顔で繋がれる関係を作れる協議の場等が欲しい。

③明第2東地域包括支援センター 令和元年度 行政評価結果の概要

実施状況評価

評点 **3.74**



実施手法評価

評点 (好事例の数) ★

注：好事例ごとに★一つ

【好事例】

(個別取組)

- ★【2.総合相談支援業務】包括独自で「個別支援計画書」を作成した。計画書には目標・支援の方向性・終結に繋げるまでの目標を記入し、毎日の進捗管理、月1回評価する欄も設けている。

【結果・成果】計画書を活用することで、都度支援状況を確認することができている。

【好事例以外の主な良い個別取組】

(個別取組)

- 【9.松戸市指定事業】介護予防普及啓発事業・認知症予防教室の展開時から自主化を意識してもらえるプログラムを採用、自主化し活動がスタートされるまでも確認した。

【講評】

総合相談支援業務において、地域包括独自に「個別支援計画書」を作成し、相談業務の支援内容の方向性や明確化図ることによって適切な支援を行えるよう工夫されていることは評価できる。また在宅医療・介護連携推進業務において、密に地域サポート医との連携して支援に当たることができている。

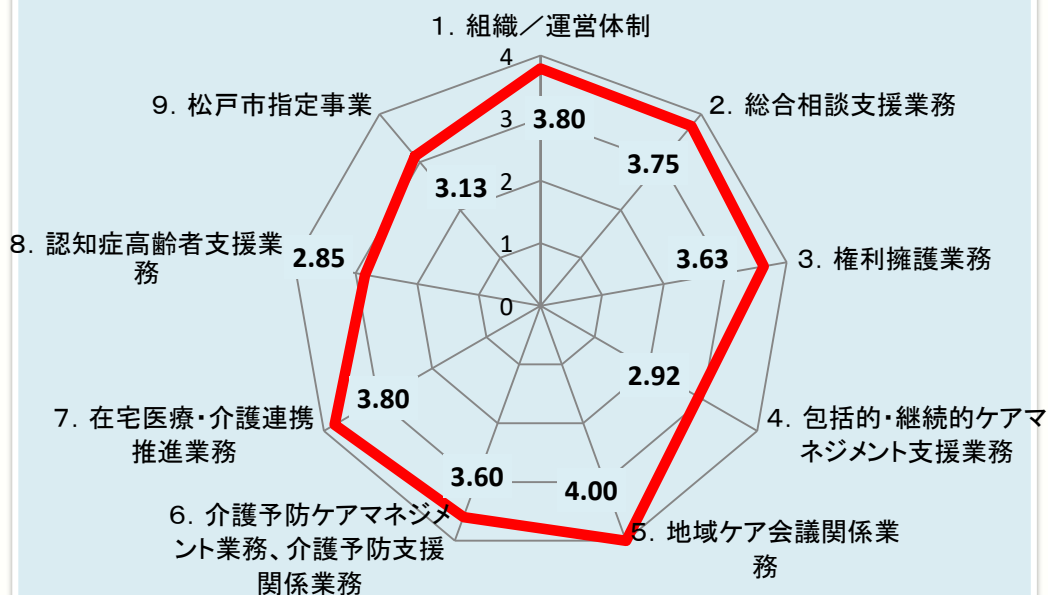
【参考意見 居宅介護支援事業所からの主な意見】

- 包括が個別に開催している研修会では事例やグループワークにおいて、視点を学ぶことができ、毎回新しい情報を得られている。
- 包括が忙しいのか電話が繋がりにくい時があるが、折り返しをもらえているため困ることはない。

④本庁地域包括支援センター 令和元年度 行政評価結果の概要

実施状況評価

評点 **3.56**



実施手法評価

評点 (好事例の数)

注：好事例ごとに★一つ

【好事例以外の主な良い事例対応】

(事例対応)

- 【5.地域ケア会議関係業務】高齢化が進んでいるマンションの課題を共有し、課題に対してどんな取り組みができるかを考える
- 【7.在宅医療・介護連携推進会議】介護拒否がある認知症高齢者への支援
- 【8.認知症高齢者支援業務】認知症予防PJ参加により認知症への意識高まり、オレンジ協力員となった事例

【講評】

地域ケア会議から抽出された「マンションの課題」について、会議後もアンケートや訪問による調査を行うなど、丁寧な取り組みが評価できる。商業が盛んな地域なので、認知症高齢者の見守り体制構築に向け、民間企業へ働きかけるなど、地域特性に合わせた活動が展開されているため、今後はボランティア育成にも力を入れられるとなお良い。一方包括的・継続的ケアマネジメント業務について、地域の介護支援専門員とケース対応等を通じ、より連携を深めていく必要がある。

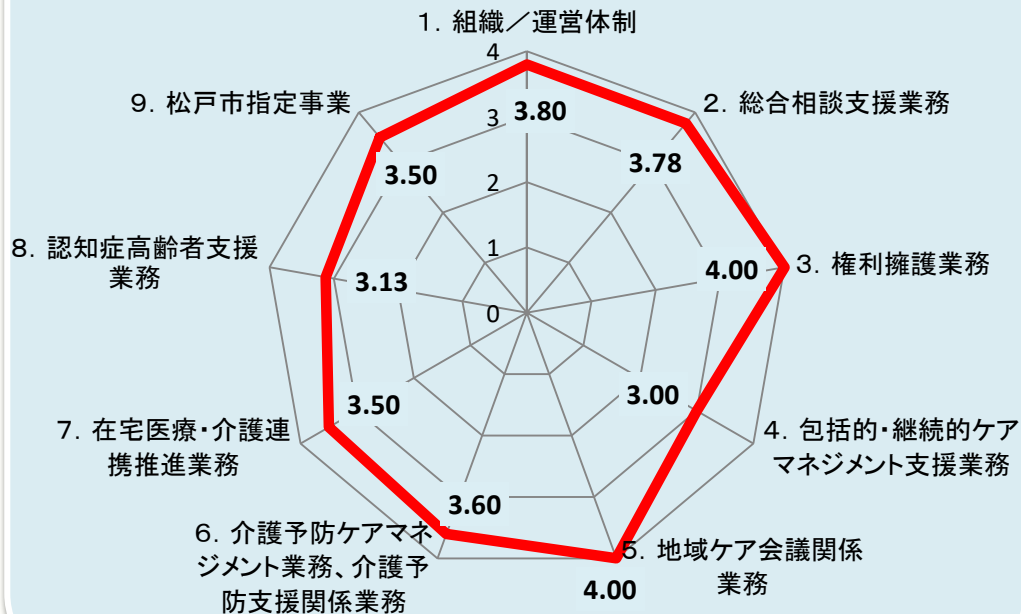
【参考意見 居宅介護支援事業所からの主な意見】

- ケアマネ勉強会などを開いてくれるので、勉強になり助かっている。
- 虐待事例をその日のうちに対応してもらえ、対象者も混乱しないよう丁寧な対応だった。

⑤ 矢切地域包括支援センター 令和元年度 行政評価結果の概要

実施状況評価

評点 **3.67**



実施手法評価

評点 (好事例の数) ★

【好事例】

注：好事例ごとに★一つ

(事例対応)

★【8.認知症高齢者支援業務】

サロンの周知活動を支援して得られた連帯感についての事例

【好事例以外の主な良い事例対応・個別取組】

(事例対応)

- 【4.包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】認知症の親の介護と育児をしながら仕事復帰を目前にしている介護者の支援を行った事例

(個別取組)

- 【1.組織/運営体制】運動したり、集う場所がないという矢切の斜面林で隔てられた低地にある地域の介護施設とオレンジ協力員の皆さんの協力を得て出前「サロンわたし」を本年は3回開催しレクリエーション体操や歌、手話、詐欺予防の講義などを行った。

【講評】

オレンジ協力員との連携では、地域住民の主体性やつながりを意識することで、サロン同士の交流を深めるなど、発展的な取り組みを実施している。前年課題であった権利擁護業務は、消費生活センターや警察と連携し、積極的に普及啓発活動に努めたことが評価できる。一方で、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務においては積極的に同行訪問しての指導や助言をさらに進めていくことが求められる。

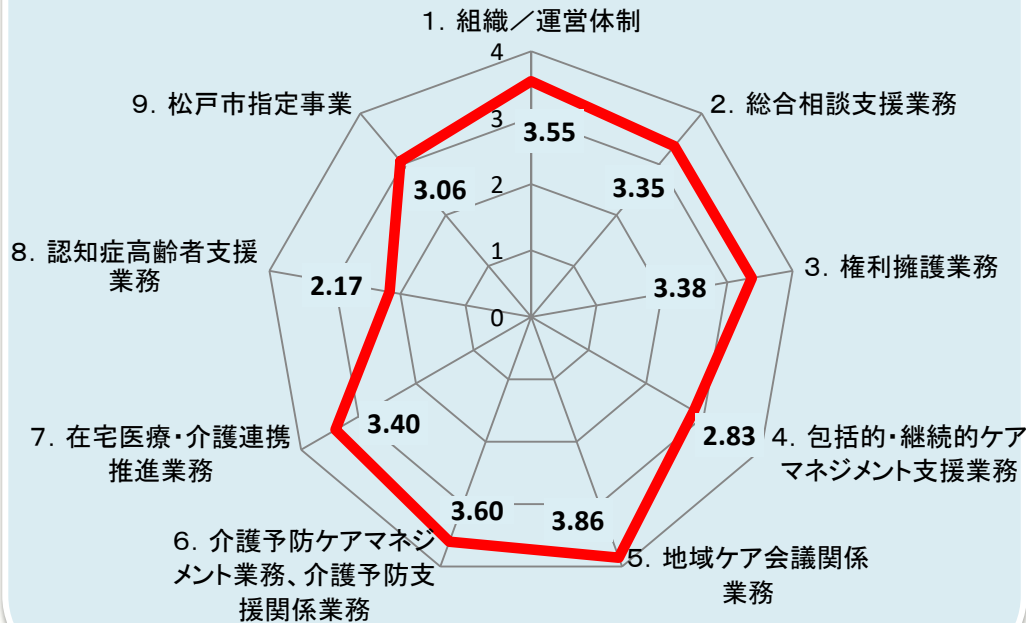
【参考意見 居宅介護支援事業所からの主な意見】

- 地域ケア会議に事例を出した際、色々な意見をもらうことができ、一人で抱え込まないようにすることが出来た。
- 多忙のため、連絡がすぐにつかないことがある。

⑥ 東部地域包括支援センター 令和元年度 行政評価結果の概要

実施状況評価

評点 **3.31**



実施手法評価

評点 (好事例の数)

注：好事例ごとに★一つ

【好事例以外の主な良い事例対応】

(事例対応)

- 【4.包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】近隣住民の見守りがある認知症独居高齢者を支援する介護支援専門員への支援を行った事例
- 【8.認知症高齢者支援業務】うつ的で引きこもりがちの高齢者への社会参加支援を行った事例
- 【8.認知症高齢者支援業務】オレンジ協力員との協力により、不安状態改善に繋がった事例

【講評】

認知症高齢者に対する支援基盤の構築のため、オレンジ協力員の育成や活動の場の確保、認知症サポーター養成講座やDASC、認知症初期集中支援チーム等を活用しての、市民の認知症への理解向上について、さらに力を入れていく必要があるが、オレンジ協力員と連携しながら個別支援に上手に対応できている事は評価できる。またケース対応においては関係機関と連携しながら丁寧に対応している。

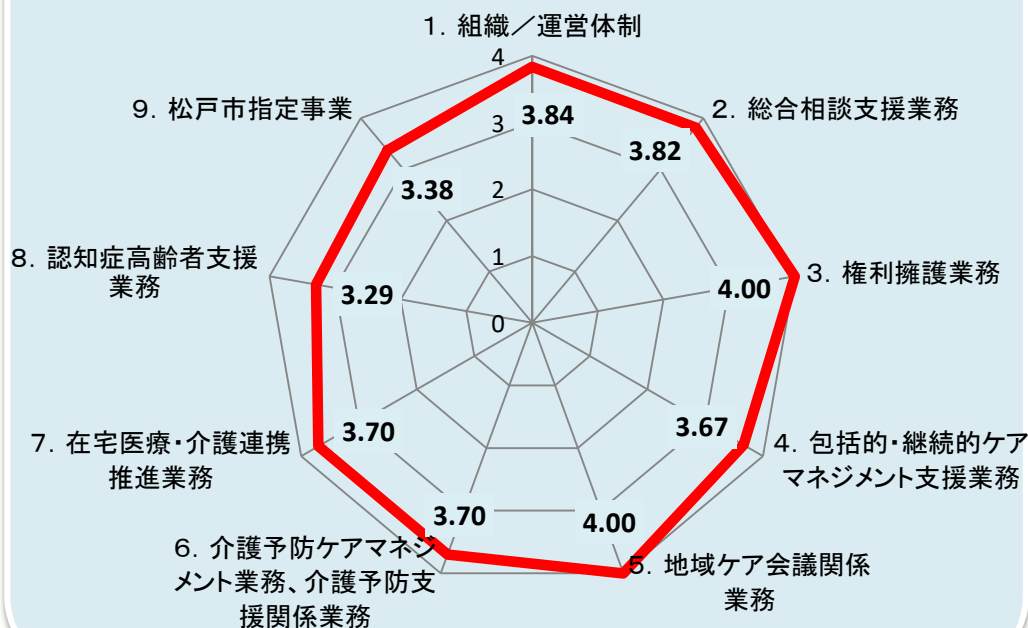
【参考意見 居宅介護支援事業所からの主な意見】

- ケアマネ交流会で様々な事業所のケアマネと顔を合わせ、支援方法等を共有できるところが良い。
- 東部地域の社会資源をもっと発信してほしい。同様の悩みを抱えた家族が集まる家族会があると良い。

⑦常盤平地域包括支援センター 令和元年度 行政評価結果の概要

実施状況評価

評点 **3.76**



実施手法評価

評点 (好事例の数) **★★**

【好事例】

注：好事例ごとに★一つ

(個別取組)

- ★【1.組織/運営体制】買い物支援ニーズに合わせ、移動スーパーを調整したり、オレンジ協力員に協力を要請した。
【結果・成果】既存のスーパーと交渉し、買い物難民地区での実施を実現し、現在も継続されている。
- ★【6.介護予防ケアマネジメント業務、介護予防支援関係業務】東京オリンピックに向けた千葉県取組である「#ちよいボラ」を活用し、「ちよいつく」として折り紙等で高齢者の自宅でのセルフケアに活かした。
【効果・結果】病気の為、屋外での活動に消極的であった高齢者に対して、自宅にしながら活躍できる場を提供した。

【講評】

地域ケア会議と生活支援体制整備事業を連動させ、「防災への取り組み」をテーマにエリア内全28町会へ情報収集をし、その成果を地域へ発信することで自助・互助の意識を醸成する等、地域力向上のための仕組みづくりの推進に力を入れている。また介護支援専門員とは地域ケア会議へ出席、ケアマネ対象の研修会の実施、積極的な担当者会議への出席等を行いながら、密に連携が図られている。

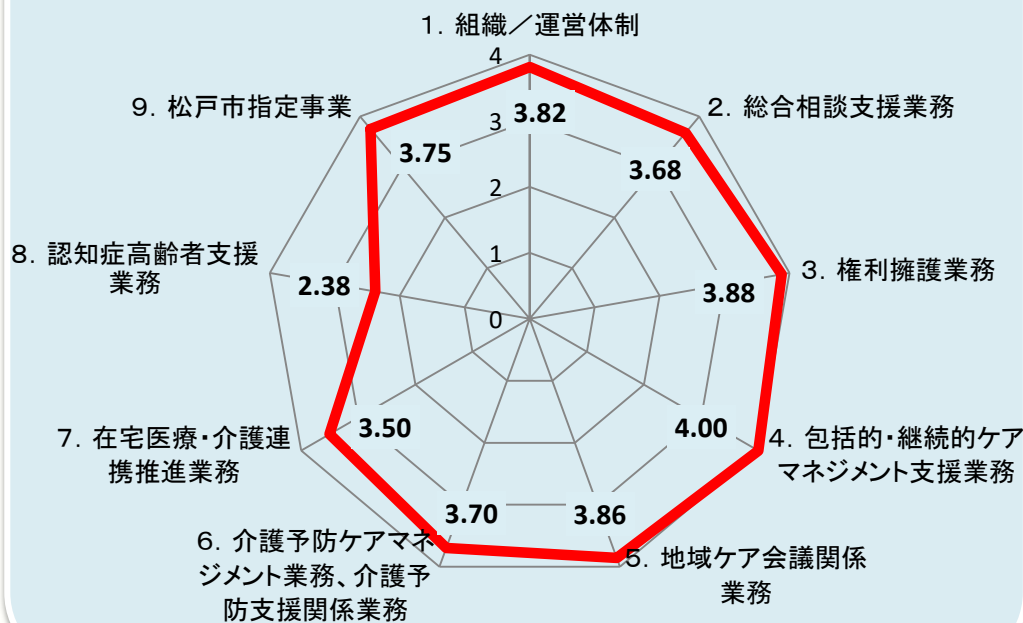
【参考意見 居宅介護支援事業所からの主な意見】

- 認知症カフェや体操教室については良い取り組みだと感じる。
- 継続して関わってほしいケースについては、もう少し短いスパンで情報共有等が出来るといいと思う。

⑧常盤平団地地域包括支援センター 令和元年度 行政評価結果の概要

実施状況評価

評点 **3.68**



実施手法評価

評点 (好事例の数)

注：好事例ごとに★一つ

【好事例以外の主な良い個別取組・事例対応】

(個別取組)

- 【1.組織/運営体制】地域資源マップの一部を中国語表記とし自治会やUR管理事務所などにも配置することで、外国人でも安心して暮らせる街を目指している。

- 【2.総合相談支援業務】地域包括から離れたE街区の住民に対し、アクセスの良い商店の協力を得て情報提供や商店でのアウトリーチ出張相談会を行い、足腰の不自由な住民にも相談しやすい体制を整えた。

(事例対応)

- 【4.包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】認知症、被害妄想が強い独居男性。色々な所でトラブルを繰り返しケアマネが困っている事例

【講評】

団地の催事や役員会に地域包括職員が参加し、全戸配布の団地新聞へも毎号記事を載せてたり、商店の一角を間借りして出張相談窓口を年3回開催したりと地域包括の積極的な周知を図っている。UR事務所との連携も強く、職員各自が「団地」という個性を十分に理解した地域支援を展開している。一方で、認知症高齢者支援業務において、オレンジ協力員との連携、DASCや初期集中支援チーム等を活用して、今以上に認知症の早期把握・早期対応を行なうことが求められる。

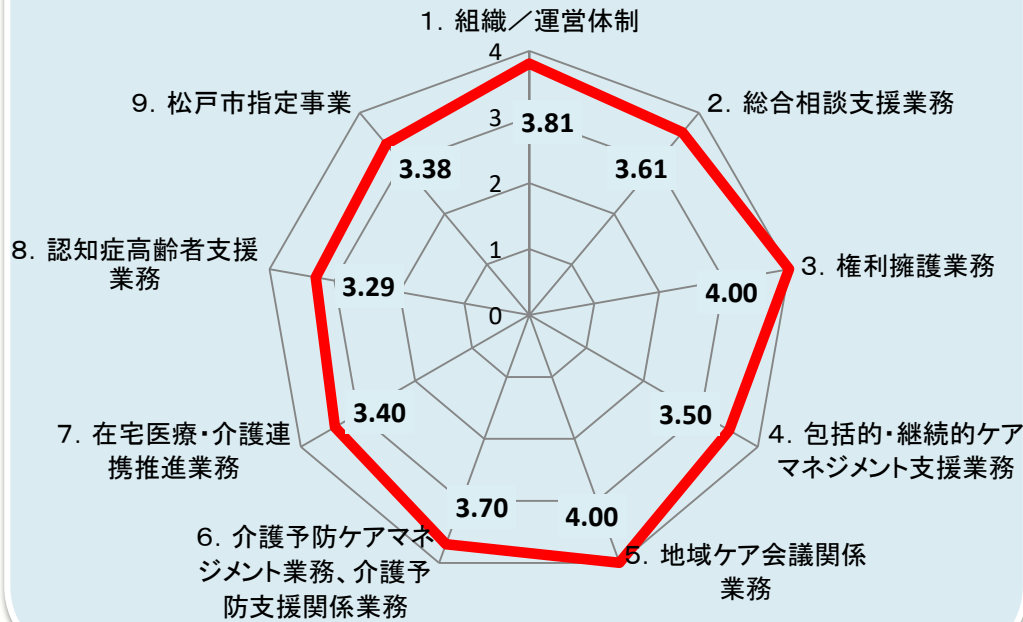
【参考意見 居宅介護支援事業所からの主な意見】

- 外部講師を招いての他分野、他施策に関する勉強会を開催してくれるのは、知識が深まるので良い。
- もっと多くのケアマネに地域ケア会議に参加して学んでもらえると良いと思う。

⑨五香松飛台地域包括支援センター 令和元年度 行政評価結果の概要

実施状況評価

評点 **3.71**



実施手法評価

評点 (好事例の数)

注：好事例ごとに★一つ

【好事例以外の主な良い個別取組】

(個別取組)

- 【2.総合横断支援業務】福まるの配置事業所としての観点から障がい、児童問題等の知識を取り入れるべく隔月の「福祉相談機関連絡会」にて事例提供をした。その他にも、日ごろから障害分野との連携のなかで、事例提供の依頼があり「相談支援専門員研修」「県の知的障がい者研修」「東葛地区の精神疾患地域包括ケアシステム構築支援会議」でも事例提供を行い、分野を超えた専門性の知識向上を目指した。
- 【9.松戸市指定事業】認知症予防教室にて男の料理教室を実施し、対象を男性に限定し、料理をするという行為が認知症予防に効果的である事を実践を通して参加者に伝える。

【講評】

地域ケア会議関係業務では、地域課題である「見守り」に対してパトウォークを実施し、進捗を報告するとともに学校関係者等にも協力者を募り、活動拡大につなげることができている。また、総合相談相談支援業務では障害や児童等、幅広い分野と連携して、相互に専門性の知識向上を目指し、業務に活かすことができている。

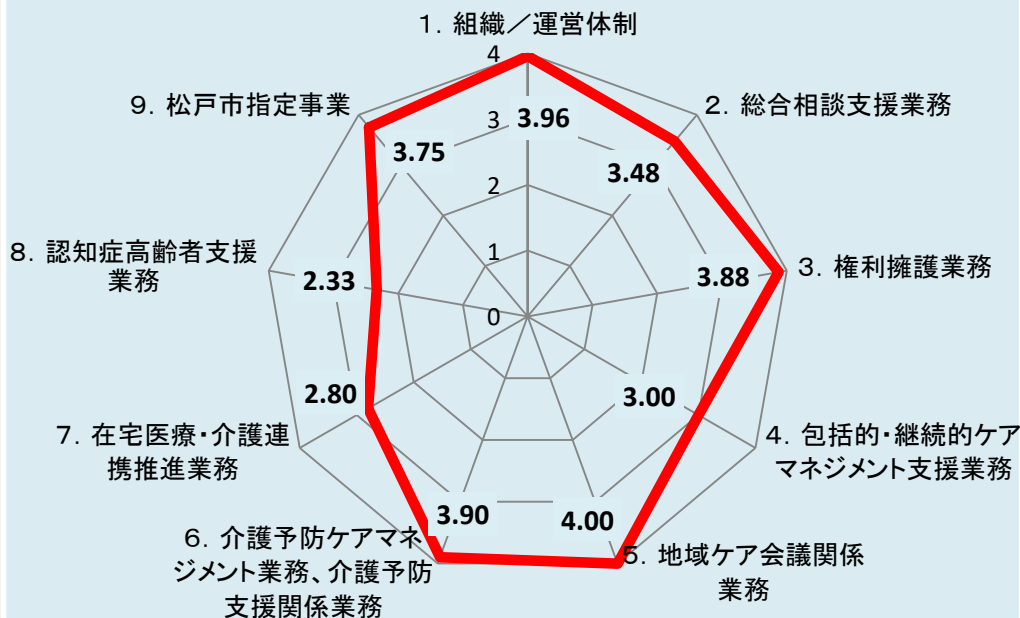
【参考意見 居宅介護支援事業所からの主な意見】

- 体操教室は公園で、カフェで家族の集まりを開催したりと、他包括にない取組もしており利用者にも好評。
- 予防の人の繋ぎについて、支援をより一層してもらいたい。

⑩六実六高台地域包括支援センター 令和元年度 行政評価結果の概要

実施状況評価

評点 **3.62**



実施手法評価

評点 (好事例の数) ★

注：好事例ごとに★一つ

【好事例】

(個別取組)

- ★【8.認知症高齢者支援業務】DASCについては事業紹介の動画を地域包括独自で作成し、地域での啓発活動や予防教室の際に使用している。

【結果・成果】DASCの事業紹介動画に興味を持ってもらえることが多く、DASCの件数増加につながった。また、事業の理解と関心の高まりに繋がっている。

【好事例以外の主な良い個別取組】

(個別取組)

- 【2.総合相談支援業務】運動教室や啓発事業の際、包括の外観と名前、電話番号をスライドに映し、メロディーに乗せて電話番号を包括職員が歌っている動画の作成。

【講評】

総合相談支援業務、認知症高齢者支援業務において、地域包括の電話番号を歌にしたり、DASCの動画を作成するなど、他にはない独自の取り組みによって地域包括支援センター業務の普及啓発を積極的・効果的に行うことができていることは評価できる。一方、在宅医療・介護連携推進業務、認知症高齢者支援業務において、医療機関との連携やオレンジ協力員との連携をより強化し、地域ネットワークを推進していくことが求められる。

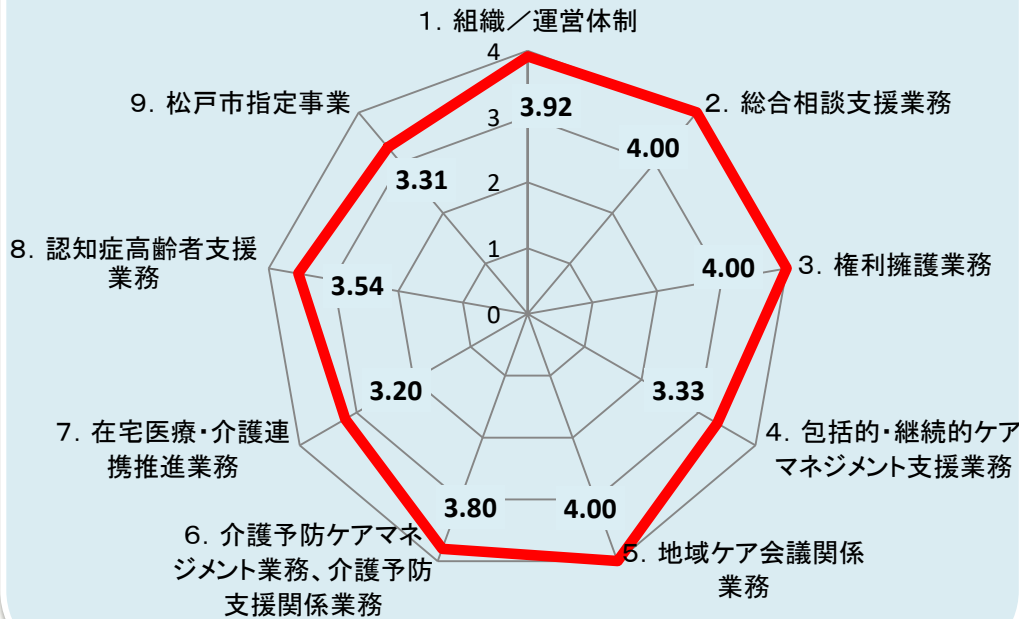
【参考意見 居宅介護支援事業所からの主な意見】

- 気さくに声を掛けられ、連携している包括の中で最も敷居が低く、一番相談しやすい。
- ケースで医療的視点の助言をよりもらえると良い。

⑪小金地域包括支援センター 令和元年度 行政評価結果の概要

実施状況評価

評点 **3.78**



実施手法評価

評点 (好事例の数) **★★★**

注：好事例ごとに★一つ

【好事例】

(事例対応)

- ★【4.包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】アセスメントにおける相談援助技術を同行訪問にて指導助言した事例
- ★【6.介護予防ケアマネジメント・介護予防支援関係業務】本人の状況にあった自立支援を行った事例

(個別取組)

- ★【9.松戸市指定事業】普及啓発等の際に、チラシにQRコードを掲載し、インターネットでも受け付けができるようにした。
【結果・成果】若い世代は8割、QRコードでの参加申し込みであった。

【講評】

幅広い住民のニーズ把握を行うため、総合相談の内容や社会資源の件数の分析、地区独自の有志の集まりに参加するなど、積極的に取り組むことができている。松戸市指定事業においてはQRコードを掲載したチラシを作成し、インターネットでも受け付けを行うなど様々な工夫をしながら普及啓発活動も行われている。

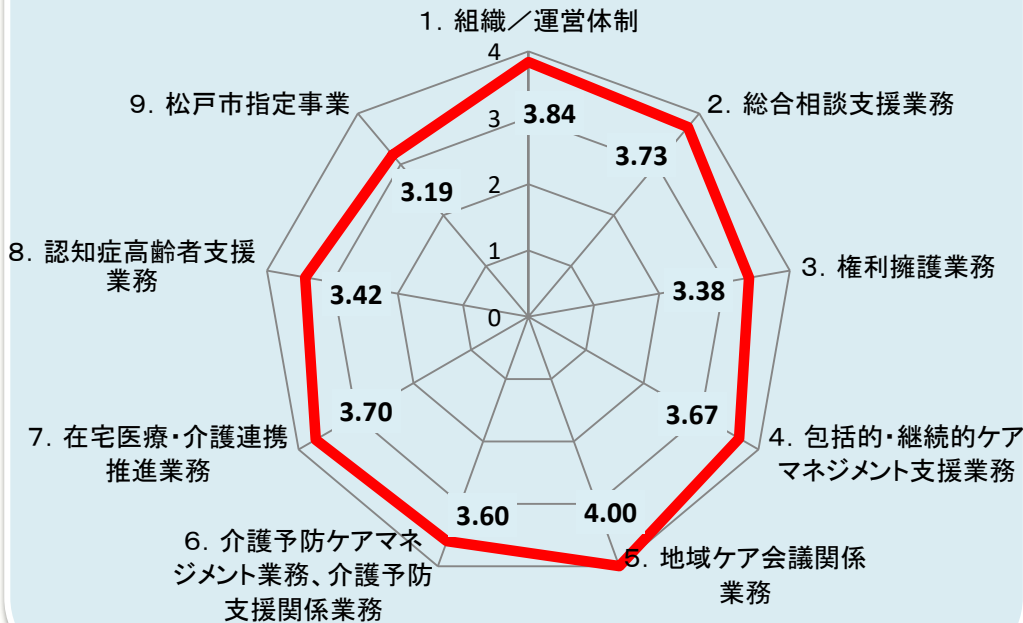
【参考意見 居宅介護支援事業所からの主な意見】

- 相談員が地域の各家庭をよく訪問してくれているので、情報がしっかりとしている。
- 電話しても不在のことがあるが折り返しの電話はもらえるため相談は行えている。

⑫小金原地域包括支援センター 令和元年度 行政評価結果の概要

実施状況評価

評点 **3.64**



実施手法評価

評点 (好事例の数) ★

【好事例】

注：好事例ごとに★一つ

(事例対応)

- ★【2.総合相談支援業務】認知症（BPSD）が進行、デイサービス・ショートステイの受け入れが困難といわれた。子①②は病識が欠如している。子①は、知的障害を疑われ、子②は、派遣の就労を打ち切れそうになっている。ケアマネひとりでの支援では、どうしてよいかわからなく疲労困憊していた事例。

【好事例以外の主な良い個別取組】

(個別取組)

- 【地域ケア会議関係業務】みまもりあいマップを防災版に改訂し全戸配布することとなった。配布時には実際に避難経路を歩き、歩道に木の根や段差、坂道、階段などを確認しどこを通れば安全に避難できるか、緊急時の持ち出しや連絡先を記入するなど活用方法を添付する。

【講評】

地域ケア会議関係業務については、防災版みまもりあいマップを改訂し、全戸配布をすることとしており、地域との関係づくり、幅広い周知啓発活動が実践できている。また、個別支援、ケアマネ支援等において、きめ細かい対応が行われており、課題解決に向けた丁寧な支援が展開されており、評価できる。一方、松戸市指定事業についてはより多くの市民が参加・継続していけるような取組に期待したい。

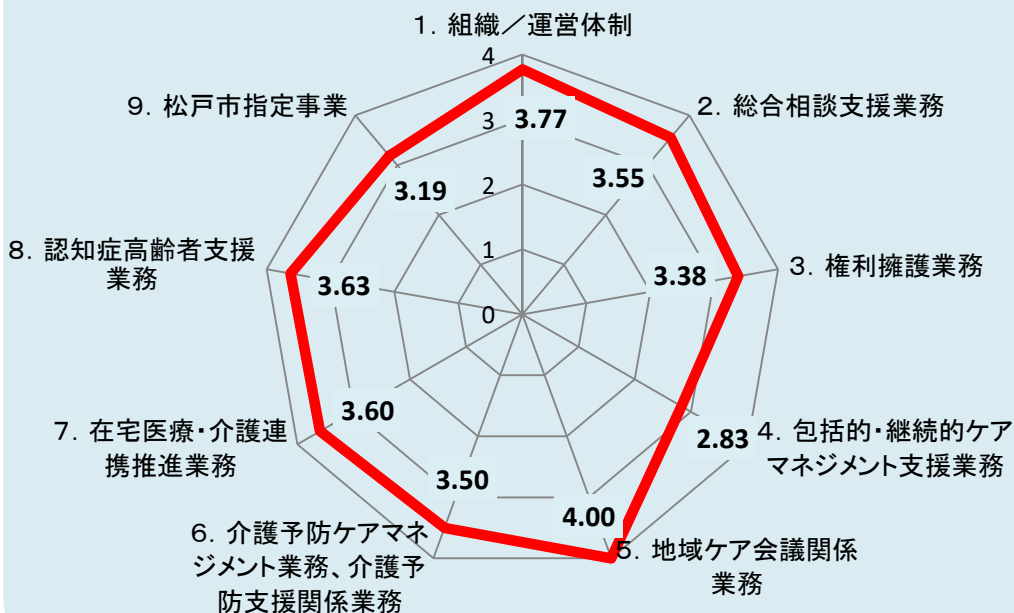
【参考意見 居宅介護支援事業所からの主な意見】

- 難しい事例の場合、ケアマネ一人では到底できないが、同行訪問と同時に役割分担などもしてくれる。
- 土曜日なども連絡が取れる体制であると嬉しいが、いまま時間外など柔軟に対応してもらっている。

⑬新松戸地域包括支援センター 令和元年度 行政評価結果の概要

実施状況評価

評点 **3.54**



実施手法評価

評点 (好事例の数)

注：好事例ごとに★一つ

【好事例以外の主な良い個別取組】

(個別取組)

- 【1.組織/運営体制】住民の方と訪問介護事業所の訪問介護員と懇談会を行い、今の悩みを聞く事、マンションと事業所との独自サービスの契約(相談)についても話題に上がった。
- 【8.認知症高齢者支援業務】プラチナカフェの立ち上げと実施。：八ヶ崎のプラチナカフェの事例をもとに、認知症推進員や多くの方の力をお借りして、12月に実施できた。

【講評】

組織/運営体制について、新松戸地区の特性でもあるマンション街の高齢化が進んでいる課題に対して、自治会と協力してマンションごとの課題に合わせた勉強会を実施している事は評価できる。一方、包括的・継続的ケアマネジメント業務については、地域の介護支援専門員や専門職とケース対応等を通じ、今以上により連携を深めていく必要がある。

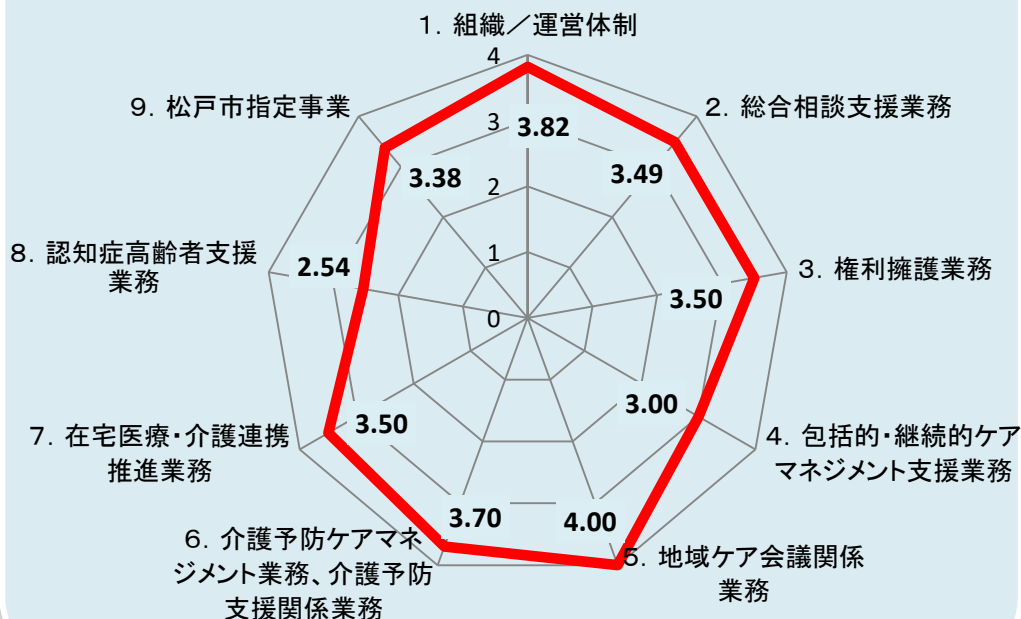
【参考意見 居宅介護支援事業所からの主な意見】

- 包括職員が話しやすい。支援に対して、同じ方向を向いていることが多いし、連携が取りやすい。
- ケアマネ業務等の専門的知識や色々な知識を持ってもらえるとより相談しやすくなる。

⑭馬橋西地域包括支援センター 令和元年度 行政評価結果の概要

実施状況評価

評点 **3.52**



実施手法評価

評点 (好事例の数)

注：好事例ごとに★一つ

【好事例以外の主な良い個別取組】

(個別取組)

- 【6.介護予防ケアマネジメント・介護予防支援関係業務】新人職員に対して予防の委託先のプランチェックを予防の職員の指導のもと体験してもらい、自立支援に対する考え方の説明と意識の向上を行っている。

【講評】

地域ケア会議関係業務については、会議を通して地域が抱えている課題を抽出し、モニタリングを行いながら課題解決に向けて取り組んでいる。一方、認知症高齢者支援業務については、認知症の早期発見・早期対応に向けて様々な事業を活用しながら、より積極的に取り組んでいく必要がある。

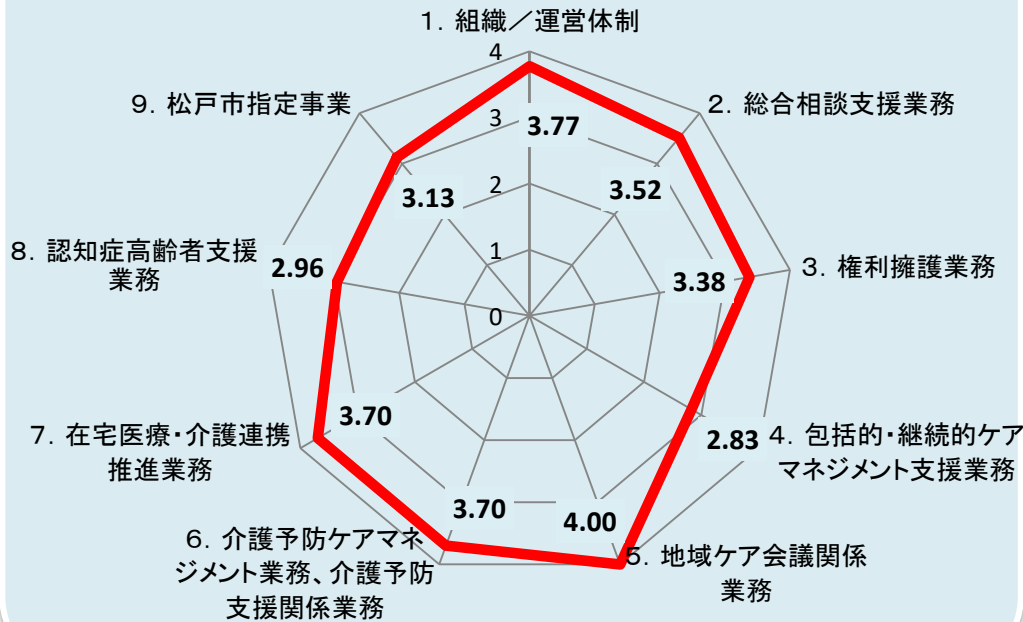
【参考意見 居宅介護支援事業所からの主な意見】

- 包括から受けたケースの初回訪問時には同行もしてくれるので心強い。
- 地域にある社会資源情報を持っており、情報収集をしっかりと行ってくれている。

⑮馬橋地域包括支援センター 令和元年度 行政評価結果の概要

実施状況評価

評点 **3.50**



実施手法評価

評点 (好事例の数)

注：好事例ごとに★一つ

【好事例以外の主な良い個別取組・事例対応】 (個別取組)

- 【1.組織/運営体制】担当圏域の9地区について、それぞれの地域資源シートを作成し、社会資源有無の把握をしている。情報は現地調査、関係機関への聞き取り、住民へのインタビュー等で収集を行っている。
- 【3.権利擁護業務】隔月で消費生活センターに訪問し、直接消費者相談の情報共有をしたことを踏まえ「馬橋さわやか通信」を毎月発行して消費生活被害に関する情報を市民への周知している。またfacebookでも周知している。(事例対応)
- 【3.権利擁護業務】障害への理解がなく、発達障害の子から暴力を受けた高齢者の事例。

【講評】

組織/運営体制について、現地調査、住民インタビュー等を通じて、圏域内の9地区における、社会資源シートを作成できている。また、権利擁護業務においては、毎月、「馬橋さわやか通信」を発行し、消費生活被害に関する情報を市民へ積極的に周知していることは評価できる。一方、包括的継続的ケアマネジメント支援業務については、積極的な同行訪問等、より丁寧な支援が求められる。

【参考意見 居宅介護支援事業所からの主な意見】

- 交流会等、ためになるテーマでイベント企画をしてくれる。研修の内容が充実している。
- 新規紹介の時に、もっと情報をもらえると分かりやすい。

実施手法評価（事例対応）

※各項目、1事例にのみ好事例として★を付ける

区分	評価対象事例（同一事例は用いない）
2.総合相談支援業務等	ア) 下記の①～③の相談事例のうち、課題解決に向けた効果的な対応上の工夫や配慮等などにより、特筆すべき結果・成果が得られた事例【1事例以上】 ①緊急の対応が必要と判断した事例 ②多領域と協調して対応する必要があると判断した事例 （多領域：障害者部門、就労部門、子育て部門、警察、消防等の機関、経済困窮、生活保護等の部署、法律家等）
3.権利擁護業務	イ) 虐待通報事例であって、24時間以内又は48時間以内の対応が必要と判断された事例のうち、効果的な対応上の工夫や配慮などにより安全確認、事実確認、必要な支援・措置などを円滑に行うことができ、特筆すべき結果・成果が得られた事例【1事例以上】
4.包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	ウ) 介護支援専門員から相談を受けた事例のうち、介護支援専門員に事例の特性を踏まえた効果的な支援を行った結果、特筆すべき結果・成果が得られた事例【1事例以上】
5.地域ケア会議関係業務	エ) 地域ケア個別会議の個別事例から抽出した困難な課題について、地域包括ケア推進会議において、課題解決に向けた効果的な取組を行った結果、特筆すべき結果・成果が得られた事例【1事例以上】
6.介護予防ケアマネジメント・介護予防支援関係業務	オ) 地域包括支援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又は短期集中予防サービス等につないだ事例のうち、効果的な対応上の工夫や配慮などにより、特筆すべき結果・成果（ケアマネジメントにより設定された目標の達成など）が得られた事例【1事例以上】
7.在宅医療・介護連携支援業務	カ) 下記の①～③の相談事例のうち、課題解決に向けた効果的な対応上の工夫や配慮などにより、特筆すべき結果・成果が得られた事例【①～③のうち2事例以上】 ①在宅医療を行う医療機関と緊密な連携が必要な相談事例 ②外来診療を行う医療機関と緊密な連携が必要な相談事例 ③入院医療機関と緊密な連携が必要な相談事例
	キ) 医師との緊密な連携が必要な相談事例のうち、課題の解決に向けて地域サポート医と連携した効果的な対応上の工夫や配慮などにより、特筆すべき成果が得られた事例【1事例以上】
8.認知症高齢者支援業務	ク) 地域包括支援センターが実施したまつど認知症予防プロジェクトの事例において、その対応（アセスメント、モニタリング、受診勧奨、セルフケア等）上の工夫や配慮などにより、特筆すべき結果・成果（認知機能の維持・改善、生活習慣の改善等）が得られた事例【1事例以上】
	ケ) 地域包括支援センターがコーディネートした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」のうち、対応上の工夫や配慮などにより、特筆すべき結果・成果が得られた事例【1事例以上】

実施手法評価 事例対応（対応上の工夫や配慮等により特筆すべき結果が得られた事例等 まとめ）①

	項目	地域包括支援センター 事例タイトル （★好事例とその他の良い事例対応）
2	総合相談支援業務	<p>ア) ②</p> <p>1.多問題を抱えている世帯で、各関係機関と協議をしながら、支援を行っていた事例（明第1）</p> <p>★2.認知症（BPSD）が進行、デイサービス・ショートステイの受け入れが困難といわれた。子①②は病識が欠如している。子①は、知的障害を疑われ、子②は、派遣の就労を打ち切られそうになっている。ケアマネひとりでの支援では、どうしてよいかわからなく疲労困憊していた事例（小金原）</p> <p>【基本情報】 要介護4 子①②と同居 認知症（BPSD） 障害 経済苦 多領域問題</p> <p>【工夫・配慮】○子①②へ寄り添う姿勢を終始貫き、子①②が行動したときには報告を受けるようにして、振り返りを実施した。○協力機関（医療・介護・生活保護・障害部門）と地域包括が事前に打ち合わせをし、事後の情報共有・進捗情報を話し合い、役割分担を行うことで、子①②に対して同じ説明ができた。</p> <p>【結果・成果】○本人はBPSDが強くなったが、介護施設に無事入所できた。○子①は地域の教室に自主的に参加を希望し、継続して障害部門が支援を実施。○子②は退職し、主介護者としての役割を担うことになり失敗をしながらも本人、子①を支えている。また今後就労に向けても活動予定。</p> <p>3.事前に関係者と十分に対応を協議していたために対応のフォローがし合えた事例（小金）</p> <p>4.認知症高齢者の免許自主返納を支援した事例（六実六高台）</p>
3	権利擁護業務	<p>イ)</p> <p>1.子から親への暴言・暴力を発見し緊急対応した事例（明第2西）</p> <p>2.介護負担を抱える配偶者からの暴力により、外傷を負ったアルコール依存症の事例（常盤平）</p> <p>★3.不衛生な環境下で必要な医療・介護を受けられずに猫と暮らす本人と、幼少期の家族関係を恨む養護者の事例（明第1）</p> <p>【基本情報】 要介護3 独居 認知症 虐待 不衛生環境 ペット問題</p> <p>【工夫・配慮】○本人の意思を複数の関係機関と静かに話し合える部屋で、ひとつひとつ丁寧に簡潔・明瞭な言葉で確認し、本人の健全な状態に話し、意思決定支援を行った。○訪問の都度、本人が大切にしている猫の世話を包括が続けていることを伝え、不安緩和を図った。○養護者支援を統一し、本人の安全を守るとともに、時間をかけて認知症の理解が深まるよう、疾病の特徴・対応について子（養護者）に助言した。○医師・弁護士等多機関より専門的知見を得ながら、チームでの役割分担・支援目標の確認、評価を行い、慎重に権利擁護支援を行った。</p> <p>【結果・成果】○本人は施設入所し、清潔な環境下で食事・水分補給・入浴・服薬と言った介護が適切に受けられ安全かつ安楽な生活が送られるようになった。○成年後見制度や家族、猫等について本人の意思確認をすることができた。○子が本人に歩み寄りを見せ、猫の引き取り、本人と面会もするようになり、本人と子の関係修復が出来ている。</p> <p>4.障がいへの理解がなく、発達障害の子から暴力を受けた高齢者の事例（馬橋）</p> <p>5.緊急度に合わせて速やかに対応ができた事例（小金）</p>

実施手法評価 事例対応（対応上の工夫や配慮等により特筆すべき結果が得られた事例等 まとめ）①

項目	地域包括支援センター 事例タイトル（★好事例とその他の良い事例対応）
<p>4 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務</p>	<p>ウ)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.認知症、被害妄想が強い独居高齢者。色々な所でトラブルを繰り返しケアマネが困っている事例（常盤平団地） 2.近隣住民の見守りがある認知症独居高齢者を支援する介護支援専門員への支援を行った事例（東部） ★3.アセスメントにおける相談援助技術を同行訪問にて指導助言した事例（小金） <p>【基本情報】 要介護2 独居 透析 家族関係希薄</p> <p>【工夫・配慮】○ケアマネから成年後見制度利用についての相談だったが、ケアマネへの聞き取りにて後見利用の前に現状の不明点を複数把握し、詳細確認実施した。○全部支援者が行うのではなく、本人へ、子に対してどこまで支援してもらえるのか直接確認するよう伝え、病気の急変など、緊急時に身内の支援を受けやすいように、エンディングノートを渡し作成を薦めた。○ケアマネには同行訪問し面談を行い、本人の話すペースに任せ聞き取りを行うと、事実と感情を区別して情報を整理するのが難しいが、途中で要約したり、こちらから具体的に質問すると客観的事実が整理しやすいことを確認してもらえた。</p> <p>【結果・成果】○子の配偶者が入院時等の面倒を見てくれることが分かり、緊急時の連絡体制が確認できた。○本人が公証役場に電話し、財産の管理について公正証書を作成しておくことについて相談する等、セルフケアに繋がった。○面談時に本人の能力、支援が必要な状況について具体的に聞き取れたことで、ケアマネがマネジメントに反映することが出来た。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.認知症の親の介護と育児をしながら仕事復帰を目前にしている介護者の支援を行った事例（矢切）
<p>5 地域ケア会議関係業務</p>	<p>エ)</p> <ol style="list-style-type: none"> ★1.運転免許の自主返納者に対する優遇措置と移動支援の実情と課題（明第1） <p>【効果的な取組】○入念な打ち合わせ：地域サポート医、市地区担当、地域包括で個別事例から抽出された地域課題の共有、焦点化を図り、テーマを選定してどの機関から何をリサーチし、会議当日に何をしてもらうか等を決める。○細かな役割分担：地域包括全職員で役割分担し、警察、バス会社、タクシー会社、他市商工振興課、明第1地区の実情や全国の取組好事例について、電話・訪問などによるリサーチを実施。○関係機関からリサーチしたものを、当事者である高齢者の目線で表やマップ（バス路線図、商業施設、駅、坂道など）に落とし込み可視化した。○関係機関には電話でアポイントをとり訪問。地域包括及び地域ケア会議について資料を用いて説明し、理解を得た上で地域課題について情報収集した。</p> <p>【結果・成果】○普及啓発活動・認知症サポーター養成講座を通じて、高齢者、町会、自治会、学生、会社員、介護・医療関係者に運転免許証の自主返納、バス優待パスなどについて情報提供することができた。○警察から依頼を受けたポスターを地域包括入り口に貼り、地域ケア会議へ出席していない方々への周知の仕組みづくりとなった。○買い物優待サービスについて地域資源を表にまとめ、市民やケアマネなどの来訪者が閲覧できるようにした。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.脳の健康度検査の実施報告から地域の課題と対策を考える（明第2西） 3.認知症の見守りの推進（馬橋） 4.本人（家族）やケアマネがACPを理解し今後の生活に役立てる方策（五香松飛台） 5.高齢化が進んでいるマンションの課題を共有し、課題に対してどんな取り組みができるかを考える（本庁） 6.地域力を上げるにはどのような取り組みが出来るか（本庁）

実施手法評価 事例対応（対応上の工夫や配慮等により特筆すべき結果が得られた事例等 まとめ）②

項目	地域包括支援センター 事例タイトル（★好事例とその他の良い事例対応）
<p>6 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援関係業務</p>	<p>オ)</p> <p>1.趣味の再開をリハビリの目標にして成果が出た事例（明第2西）</p> <p>★2.本人の状況にあった自立支援を行った事例（小金）</p> <p>【基本情報】 事業対象者（運動機能、口腔、認知機能、うつに該当） 変形性膝関節症</p> <p>【工夫・配慮】○負荷は軽くて良いので、とにかく運動を継続してもらえるように心がけた。○インフォーマルサービスに繋げることで友人との再会や新しい仲間ができるなどして、一人で難しい運動の継続が効果的に行えるように支援した。○自宅での運動の継続をモニタリングしながら、モチベーションの低下を防いだ。○交流の機会を持ち続けてもらうために、ケアマネジメントCを作成し、民間の体操教室を利用してもらうことで自主的に健康の維持ができる環境づくりを行った。</p> <p>【結果・成果】○運動に慣れてもらうことから運動の習慣をつけ、自宅を含め毎日運動を行うようになり、モチベーションが徐々に上がり、身体機能の大きな改善が見られた。○短期集中予防サービス終了時には杖なしで歩行可能となり、歩行スピードも上がった。○民間の体操教室を利用するようになってから、基本チェックリストが非該当になった。○介護保険申請をすることなく、介護予防を行うことができた。</p>
<p>7 在宅医療・介護連携推進業務</p>	<p>カ) ①</p> <p>★1.セルフネグレクトから始まった、小さなACPへの取り組みを行った事例（明第1）</p> <p>【基本情報】 未申請 独居 セルフネグレクト 低栄養 不衛生環境 医療未受診</p> <p>【工夫・配慮】○定期的な訪問を重ね生活実態の把握と信頼関係の構築を図るほか、訪問診療同席時にアドボケーターの役割を担った。○訪問診療の場面では、支援者との心理的距離間の縮小・親近感へのアプローチに向け、本人と共に医師をはじめとする支援者が共に飲み物を口にする場面づくり等の取組を行った。○地域包括単独の訪問時はその都度、本人の受け入れ状況や発言、生活の様子について主治医と情報共有を重ねた。○支援者が課題と感じる事柄であっても、本人のこれまでの生活に指摘や改善を促す言葉かけは控える配慮を行った。</p> <p>【結果・成果】○介入から4～5か月経過すると、数年ぶりの居室・玄関先の掃除・ごみ捨てをする場面が見られるようになった。○自ら積極的に談笑も交えるようになった。○半年を過ぎると、自身の故郷や過去を懐かしむ言葉も聞かれ、急な病気が最期を迎える時にどうしたいのか。という想いを口にするまでに至った。○亡くなったあとは親族によって故郷に埋葬され、生前の遺志に沿った対応を達成できた。</p> <p>カ) ②</p> <p>★1.意思表出が困難な本人から2つの医療機関へ向けた想いの伝達を行った事例（明第1）</p> <p>【基本情報】 未申請 子と同居 心疾患 発信力・理解力不足 不衛生環境</p> <p>【工夫・配慮】○本人の理解に応じ、平易な言葉で聞き取りを重ね、アイデンティティや意向の汲み取りに努めた。○本人依頼に基づき、地域包括が医療機関と連携。共有して得られた情報は、疾患や治療に対する本人の理解の補完や次回受診に向けた生活上の注意および助言として本人にフィードバックした。○他医療機関への相談が必要な時は、地域包括が本人の想いを医療機関へ伝達し、診療当日に本人が自分の言葉で医師へ意向を伝えられるように、病院相談員へ立ち合いを依頼した。</p> <p>【結果・成果】○地域包括に対して自分なりの言葉で不安や希望といった意思表出がなされるようになった。○二つの医療機関に地域包括から本人のこれまでの障壁やアイデンティティとその背景を説明したことで、協力体制を得られた。○入院前に本人が子へ手紙を託しており、その内容には本人の想いが綴られていた。○リビングウィルを求められた際に自らの意思を自身で申し出ることができた。</p>

実施手法評価 事例対応（対応上の工夫や配慮等により特筆すべき結果が得られた事例 まとめ）③

項目	地域包括支援センター 事例タイトル（★好事例とその他の良い事例対応）
7 在宅医療・介護 連携推進業務	<p>2.認知症・BPSD（徘徊）の対応ができない家族支援を行った事例（小金原） 力）③</p> <p>★1.身寄りがいない外国籍の方への意思決定のサポートを行いながら、他職種間の連携を図った事例（明第1）</p> <p>【基本情報】 未申請 独居 身寄りなし 外国籍 社会的孤立</p> <p>【工夫・配慮】○意思決定支援に関して、全身状態悪化に伴う認知機能を考慮し、場面や人、表現方法を変えるなど複数回に渡り、誘導的回答とならないように配慮し、本人の意思尊重げできるように最大の注意を払った。○インフォームドコンセントの場合には必ず地域包括が同席し、本人の理解度や疑問の有無を確認し、医療者と本人との間の調整を図る等の対応をした。○要求や依存性の高まり、権利主張もあったが、要求の裏にある本人の想いを推察し、一旦受容し、その後に説明をするなど否定しないように配慮した。</p> <p>【結果・成果】○意思決定については平易な言葉を用いたり、場面や支援者を替えながら何度も確認したことで揺ぎなく明確に自身の言葉で意思表示が得られた。○自発的に余生をどのように過ごしていきたいのか意思表示ができた。○地域包括に依存性となる場面もあったが、その都度説明を行い、結果的には必要となる手続き等はすべて本人が完結させることができた。</p>
	<p>キ)</p> <p>★1.介護拒否を続ける方へ、地域サポート医と連携しアプローチすることで、本人の気持ちに変化が生じた事例（明第1）</p> <p>【基本情報】 未申請 独居 社会的孤立 不衛生環境 介護拒否</p> <p>【工夫・配慮】○主治医、民生委員、地域包括が1回/週の割合で分散して安否確認を兼ねた訪問を行った。食の配達を行っていた商店にも地域包括から定期的にとり、情報共有を図った。○訪問診療の際に同席し、アセスメントを行いながら時間をかけて本人なりの訴えを受容する働きかけを行った。○親族との関係修復に向け、親族による支援も必要である事象についても説明を重ねた。○本人が過去の生活や人との関わりにおいて大切にしていた“人情”に着眼し、介護サービスの枠組みに捉われず、対応し得る支援に主治医と取り組んだ。</p> <p>【結果・成果】○本人なりの想いを受け止め、促しから受容へ支援方針の転換をしてから本人の態度に軟化が見られ、少しずつではあるが地域包括職員の言葉に耳を傾けるなど信頼関係を構築できた。○地域包括が単独で訪問した際にも徐々に入室を受け入れる頻度が増加し、自発的にゴミの分別やベッド周囲を片付ける姿を見せたり、元気な頃は草花を育てることが好きだったこと、親族との思い出話を懐かしむなど自身で語るようになった。○訪問診療は2回/月へ。介護保険は認定を受け、ケアマネの選定に繋がった。</p> <p>2.体調をくずしているがSOSを出せない独居高齢女性の事例（小金原）</p> <p>3.認知症で人との関わりや介護保険申請・サービス利用を拒否する高齢男性の事例（馬橋）</p> <p>4.介護拒否がある認知症高齢者への支援（本庁）</p>

	項目	地域包括支援センター 事例タイトル （★好事例とその他の良い事例対応）
8	認知症高齢者支援業務	<p>ク) 1.認知症予防PJ参加により認知症への意識高まり、オレンジ協力員となった事例（本庁）</p> <p>ケ) 1.「オレンジパトウォーク」という手段を用いて支援をした事例（明第2西） 2.オレンジ協力員によるオレンジカフェの運営協力の事例（明第1） 3.オレンジ協力員との協力により、不安状態改善に繋がった事例（東部） 4.うつ的で引きこもりがちの高齢者への社会参加支援を行った事例（東部） 5.地域から孤立している認知症の方の支援を行った事例（馬橋） 6.オレンジ協力員を通じた認知症高齢者への個別支援を行った事例（小金）</p> <p>★7.サロンの周知活動を支援して得られた連帯感についての事例（矢切）</p> <p>【課題】○参加者が定着し、新規参加者が増えない○オレンジ協力員だけでは高齢化していくので新たな協力者が必要○企画内容のマンネリ化</p> <p>【工夫・配慮】○掲載が無料の地域新聞に掲載するほか、包括職員が講師として参加したことのあるマンションの高齢者有志の会へ、オレンジ協力員と一緒に参加して交流し、サロンへの参加を呼び掛けた。○参加者の得意な事のアンケートを実施し、サロンの講師的な役割を持ってもらい、活動内容の幅を広げた（お世話する人とお世話される人の認識をなくしたい）。○地域包括は後方支援ということで、サロン、振り返りの会には参加し相談を受け協力する体制しをとり、主体はオレンジ協力員というところには配慮した。○講師との内容などについてはオレンジ協力員の方に対応をお願いした。</p> <p>【結果・成果】○新規参加者の4～5名の方が「楽しい、元気になれる」と継続して参加しており、いい住民同士の交流の場となっている。○サロン活動を手伝う形で参加して下さる方が数人おり、オレンジ協力員の家族やその友人と輪が広がった。○参加者を主役にと言うことで、男性の方に短歌や俳画を披露していただき、全員で短歌を作り講評していただき、ご本人にも参加者にも好評であった。</p>

実施手法評価（個別取組）

※各項目、1事例にのみ好事例として★を付ける

- ①組織/運営体制
- ②総合相談支援業務
- ③権利擁護業務
- ④包括的・継続的ケアマネジメント業務
- ⑤地域ケア会議関係業務
- ⑥介護予防ケアマネジメント・介護予防支援関係業務
- ⑦在宅医療・介護連携推進業務
- ⑧認知症高齢者支援業務
- ⑨松戸市指定事業等

実施手法評価 個別の取組（発展的、先進的取組等のまとめ）①

項目	地域包括支援センターの取組状況（★好事例とその他の良い取組）
1 組織／運営体制	<p>①今年度11回行った職場内研修には、専門職だけではなく事務職員にも参加してもらい、職種に関係なく、包括全体の相談受付対応のスキルアップを図っている。（明第2西）</p> <p>②介護予防体操教室の不足がニーズとしてあったので、住民主体の介護予防体操クラブを2か所新設支援を行った。（明第2西）</p> <p>★③買い物支援ニーズに合わせ、移動スーパーを調整したりオレンジ協力員に協力要請した。（常盤平）</p> <p>④地域資源マップの一部を中国語表記とし自治会やUR管理事務所などにも配置することで、外国人でも安心して暮らせる街を目指している。（常盤平団地）</p> <p>⑤運動したり、集う場所がないという矢切の斜面林で隔てられた低地にある地域の介護施設とオレンジ協力員の皆さんの協力を得て出前「サロンわたし」を本年は3回開催しレクリエーション体操や歌、手話、詐欺予防の講義などを行った。（矢切）</p> <p>⑥地域包括主催の体操教室の場所を変更し、地域の中で高齢化率の高い下矢切や大橋、栗山などこれまで参加の少なかった地域からの参加者が増え運動機会、外出機会を提供することができた。（矢切）</p> <p>⑦「こども110番の家」として登録。小学校や警察と連携し、セーフティ・ステーションの役割を担っている。（明第1）</p> <p>⑧緊急事態発生時に持ち出すためのファイル（レビュー台帳・介護予防支援台帳）を毎月最新版に更新し、備えている。（馬橋）</p> <p>⑨担当圏域の9地区について、それぞれの地域資源シートを作成し、社会資源有無の把握をしている。情報は現地調査、関係機関への聞き取り、住民へのインタビュー等で収集を行っている。（馬橋）</p> <p>⑩住民の方と訪問介護事業所の訪問介護員と懇談会を行い、今の悩みを聞く事、マンションと事業所との独自サービスの契約（相談）についても話題に上がった。（新松戸）</p>
2 総合相談支援業務	<p>★①包括独自で「個別支援計画書」を作成した。支援計画書には、目標・支援の方向性・終結につなげるまでの目標期間を記入、毎日の進捗管理、月1回評価する欄も設けている。主担当・副担当者以外の職員が進捗状況を把握できるようにするとともに、支援の方向性が的確であるか・支援に滞りがなく円滑かを確認している。（明第2東）</p> <p>②男性高齢者の生活習慣病予防のため食生活の改善と他者との交流機会をつくる目的で、明第2西包括・馬橋包括と共同で「男の料理教室」を開催。（明第2東・明第2西・馬橋）</p> <p>③明第2西地区は地域全体が洪水浸水危険地帯となっているため、地域内の避難場所がわかる独自のハザードマップを新たに作成し配布した。（明第2西）</p> <p>④福まるの配置事業所としての観点から障がい、児童問題等の知識を取り入れるべく隔月の「福祉相談機関連絡会」にて事例提供をした。その他にも、日ごろから障害分野との連携のなかで、事例提供の依頼があり「相談支援専門員研修」「県の知的障がい者研修」「東葛地区の精神疾患地域包括ケアシステム構築支援会議」でも事例提供を行い、分野を超えた専門性の知識向上を目指した。（五香松飛台）</p>

実施手法評価 個別の取組（発展的、先進的取組等のまとめ）②

	項目	地域包括支援センターの取組状況（★好事例とその他の良い取組）
2	総合相談支援業務	<p>⑤運動教室や啓発事業の際、包括の外観と名前、電話番号をスライドに映し、メロディーに乗せて電話番号を包括職員が歌っている為、地域で包括の事業に参加している方は電話番号をメロディーにのせて覚えており、すぐに電話をかけることができる。（六実六高台）</p> <p>⑥若い世代と繋がる・包括を知ってもらうことを目的とした持ち寄りパーティ（ポットラックパーティー）を実施し、顔の見える関係づくりを行った（常盤平）</p> <p>⑦地域包括から離れたE街区の住民に対し、アクセスの良い商店の協力を得て情報提供や商店でのアウトリーチ出張相談会を行い、足腰の不自由な住民にも相談しやすい体制を整えた。（常盤平団地）</p>
3	権利擁護業務	<p>①松戸市地域包括ケアシステム構築支援アドバイザー弁護士その他、法テラス、千葉県弁護士会松戸支部、司法書士事務所と日頃から頻繁に連携・相互相談を行っており、地域住民からの法律相談ニーズにスムーズに応えられるようにしている。（明第2西）</p> <p>★②男性介護者による虐待防止のため、市担当者・認知症対応型デイサービス職員と連携し、男性介護者のつどいの場として「ケアメンカフェ・ワカバ」を立ち上げた。（明第1）</p> <p>※男性養護者支援については横展開</p> <p>③隔月で消費生活センターに訪問し、直接消費者相談の情報共有をしたことを踏まえ「馬橋さわやか通信」を毎月発行して消費生活被害に関する情報を市民への周知している。またfacebookでも周知している。（馬橋）</p> <p>④新規虐待対応について受付から対応、必要書類の作成、進捗状況の確認など独自のフローチャートを作成、活用してすべての職員が計画的にケース対応できる体制を整備した結果、迅速な対応につながった。（小金）</p> <p>⑤消費者被害発見時の対応フローチャートを作成（小金）</p>
4	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	なし
5	地域ケア会議関係業務	<p>★①事例対象者の食事内容を約1週間分撮影した写真資料を基に、検証と助言をもらった。（明第2西）</p> <p>※地域ケア会議で資料を用いる工夫については横展開</p> <p>②先進的な取り組みについて情報収集するなど、全職員で分担して事前リサーチを行った。バス路線図・医療機関・商店・土地の起伏などをマップに落としこみ、課題を可視化した。（明第1）</p> <p>③みまもりあいマップを防災版に改訂し全戸配布することとなった。配布時には実際に避難経路を歩き、歩道に木の根や段差、坂道、階段などを確認しどこを通れば安全に避難できるか、緊急時の持ち出しや連絡先を記入するなど活用方法を添付する。（小金原）</p>

実施手法評価 個別の取組（発展的、先進的取組等のまとめ）③

	項目	地域包括支援センターの取組状況（★好事例とその他の良い取組）
6	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援関係業務	<p>①毎月一度、予防管理者、主任介護支援専門員で「予防カンファレンス」を実施。（五香松飛台）</p> <p>★②東京オリンピックに向けた千葉県の取組である「#ちょいボラ」を活用し、「ちょいつく」として折り紙等で高齢者の自宅でのセルフケアに活かした。（常盤平）</p> <p>③新人職員に対して予防の委託先のプランチェックを予防の職員の指導のもと体験してもらい、自立支援に対する考え方の説明と意識の向上を行っている。（馬橋西）</p>
7	在宅医療・介護連携推進業務	なし
8	認知症高齢者支援業務	<p>★①DASCについては事業紹介の動画を地域包括独自で作成し、地域での啓発活動や予防教室の際に使用している。動画には地域のオレンジ協力員が出演し、実際にDASCにも取り組んでもらっている。（六実六高台）</p> <p>②プラチナカフェの立ち上げと実施。：八ヶ崎のプラチナカフェの事例をもとに、認知症推進員や多くの方の力をお借りして、12月に実施できた。（新松戸）</p> <p>③オレンジ協力員と連携し、認知症高齢者の個別訪問を実施し、認知症高齢者の話し相手となった。昔話などを傾聴することで、気分転換や張り合いにつながった。（オレンジパトウォーク）（小金）</p>
9	松戸市指定事業	<p>①介護予防普及啓発事業・認知症予防教室の展開時から自主化を意識してもらえるプログラムを採用、自主化し活動がスタートされるまでも確認した。（明第2東）</p> <p>②認知症予防教室で「料理とウォーキング」を実施。3包括共催。料理は、食材や調味料・調理工程などをカードで選び、選んだカードは必ず盛り込まないといけない課題とし、オリジナル料理を考えることが知的活動となる。考えたレシピを元に実際に料理を作った。（明第2東・明第2西・馬橋）</p> <p>③認知症予防教室にて男の料理教室を実施し、対象を男性に限定し、料理をするという行為が認知症予防に効果的である事を実践を通して参加者に伝える。（五香松飛台）</p> <p>④介護者のつどいでは、参加者間の情報交換だけでなくアロマハンドマッサージを実施し、日頃の介護疲れを癒して貰えるように工夫した（常盤平）</p> <p>★⑤チラシにQRコードを掲載し、インターネットでも受け付けができるようにしたこと若い世代の参加増につながった。（小金）</p>