

平成28年度地域包括支援センター事業評価
④ 東部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・課題等	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。		3	3		「地域包括ケアシステムの構築に向けて」というテーマを掲げ、5つの方針・目標とそのための方針・目標と具体的な施策を具体的に計画に入れている。
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、重点業務の具体的な内容【自由記入】	今年度は地域ケア会議の充実を重点業務としている。			
	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】	事業計画を6ヶ月毎に見直して、次の6ヶ月の活動の目標を設定している。			
カ.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・課題等	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。		3	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】	平成29年3月31日現在 (9,665)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】	平成29年4月1日現在 独居世帯数(2,344)世帯 65歳以上の高齢者世帯の高齢者数(5,776)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】	平成29年3月31日現在 (4,457)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】	平成29年4月1日現在 独居世帯数(1,359)世帯 75歳以上の高齢者世帯の高齢者数(2,866)人			

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題等	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。		2	3		地域で開催されるサロンに積極的に出向き、地域の人たちの生の声を聞くようにしている。その中で「近くにこんな心配な人がいる」という相談も入るようになった。
評価の根拠	ア. 実施しているニーズ把握の方法【自由記入】	個別の総合相談やケアマからの相談、予防支援業務担当者との情報交換、地域で開催されるサロン、ケアマネ交流会、地域ケア会議、民生児童委員や高齢者支援連絡会などを通じて情報収集をしている。			
	イ. ニーズを基に実行した取組の具体例【自由記入】	認知症の介護者から「認知症の人を介護している人たちと交流の場が欲しい」との相談を受け、市内で開催されている「介護者のつどい」について情報提供をし、参加に繋いだ。「介護者のつどい」の主催者からも、その相談者(介護者)に支援が必要である、との情報が入り、世帯全体への支援を行った。			

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題等	ヒアリング事項
④個人情報保護の徹底を行っているか。		3	4		
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】	原則、個人情報の持ち出しを禁止している。(訪問時のみ可) 個人情報の記載された資料は、ロッカーにて保管。退勤時に施錠している。処分する際には、シュレッダーを使用している。PCにはPWを設定している。			
	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】	法人独自で個人情報および特定個人情報管理規定を定めている。			

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題等	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。		3	3																	
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】	留守番電話に、緊急時の連絡先として母体の連絡先を伝えるメッセージが入っている。母体から担当者へ連絡が入る体制を整えている。																		
	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>8 件内(8 件)</td> <td>件)</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>件内(件)</td> <td>件)</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>81 件内(44 件)</td> <td>37 件)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>89 件内(52 件)</td> <td>37 件)</td> </tr> </tbody> </table>		本人又は親族	その他	訪問	8 件内(8 件)	件)	面接	件内(件)	件)	電話	81 件内(44 件)	37 件)	合計	89 件内(52 件)	37 件)			
		本人又は親族	その他																	
	訪問	8 件内(8 件)	件)																	
	面接	件内(件)	件)																	
	電話	81 件内(44 件)	37 件)																	
	合計	89 件内(52 件)	37 件)																	
	ウ. 土曜・休日窓口(連絡先)の整備・周知の方策【自由記入】	相談対応時に、土曜・休日の連絡方法について説明をしている。																		
エ. 対応分類(訪問、面接、電話)別の土曜・休日対応の件数(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>23 件内(23 件)</td> <td>件)</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>1 件内(1 件)</td> <td>件)</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>31 件内(13 件)</td> <td>18 件)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>55 件内(37 件)</td> <td>18 件)</td> </tr> </tbody> </table>		本人又は親族	その他	訪問	23 件内(23 件)	件)	面接	1 件内(1 件)	件)	電話	31 件内(13 件)	18 件)	合計	55 件内(37 件)	18 件)				
	本人又は親族	その他																		
訪問	23 件内(23 件)	件)																		
面接	1 件内(1 件)	件)																		
電話	31 件内(13 件)	18 件)																		
合計	55 件内(37 件)	18 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>9 件内(9 件)</td> <td>件)</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>件内(件)</td> <td>件)</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>9 件内(7 件)</td> <td>2 件)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>18 件内(16 件)</td> <td>2 件)</td> </tr> </tbody> </table>		本人又は親族	その他	訪問	9 件内(9 件)	件)	面接	件内(件)	件)	電話	9 件内(7 件)	2 件)	合計	18 件内(16 件)	2 件)				
	本人又は親族	その他																		
訪問	9 件内(9 件)	件)																		
面接	件内(件)	件)																		
電話	9 件内(7 件)	2 件)																		
合計	18 件内(16 件)	2 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】	民生委員児童員の例会や、地域で開催されるサロンに出向き地域包括について説明をしている。また、地域から寄せられる相談を通じて地域包括の役割を説明し、連携を図っている。																			
キ. その他【任意・自由記入】	力の事例 認知症高齢者が当該地区の公的施設に頻繁に出入りし、職員が対応に困っていた。地域包括について説明し、協力を得られる関係を築いた。																			

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題等	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。		3	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 0 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】	介護予防ケアマネジメントおよび介護予防支援重要事項説明書に、苦情・相談対応窓口として地域包括および国保連合会の連絡先を記載し、契約時に説明している。法人全体の苦情窓口について、文書を相談窓口に掲示している。包括独自のものを作成する予定。			
	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】	介護サービスに関する相談は受けているが、苦情としての相談はなかった。			

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	2	新人職員には研修メニューを立て、1ヶ月間の研修を行っている。	
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 : (457)日 社会福祉士 : (214)日 主任介護支援専門員: ()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】	75%			
	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 16ヶ月			
	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】	新入職員に対しては、予防支援業務の職員と分担し地域包括の業務について研修を行っている。また、地域ケア会議や認知症初期集中支援チームについて伝達研修を行った。			

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
②専門職間の連携を効果的に行っているか。		3	2		
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29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 24点 ② 25点 ③ 25点 ④ 26点 ⑤ ⑥ 平均 25 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・課題等	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		毎朝新規ケースの報告をするとともに定期的にケース共有の時間を持ち、担当職員不在でも対応できるようにしている。
評価の根拠	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 介護に関する相談 1,068 件 健康・医療に関する相談 598 件 経済的相談 170 件 介護予防相談 265 件 家族調整に関する相談 105 件 権利擁護に関する相談 150 件 諸制度に関する相談 34 件 その他 252 件 総計 2642 件	/	
	a.本人又は親族への支援 【件数を記入】	介護に関する相談 1190件 健康・医療に関する相談 546件 経済的相談 223件 介護予防相談 161件 家族調整に関する相談 103件 権利擁護に関する相談 310件 諸制度に関する相談 36件 その他 239件 総計 2835件		
	b.本人又は親族以外の機関に支援 【件数を記入】			
	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	対高齢者人口あたりの利用率が12.6%と他地域と比較して、低値である。地域の中で、大規模団地を有する字に集中しがちである。相談内容としては、介護に関する相談が最も多くなっており、概ね市内全域と同様の傾向を示している。虐待に関する相談が多くなっているのが顕著である。		
	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			
オ. その他【任意・自由記入】	朝に必ず新規ケースの報告をすると共に、定期的にケース共有の時間を持って担当職員不在でも対応できるようにしている。			

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例・課題等	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。	3	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】	認知症独居高齢者。頼れる親族もおらずごみ屋敷で劣悪な居住環境下で生活していた。救急搬送されたのを機に介入。金銭管理・文書管理も行うことができず、ライフラインも止められそうになったり、家賃の未払いにより退去の強制執行になりかけたりしていた。介護保険のサービスを利用しながら、生活を支援。市長申し立てにより成年後見制度の利用に繋がった。			
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】	長年引きこもりの子により虐待を受け、分離していたケース。子については基幹型相談支援センターが介入していた。子は何等かの精神疾患を有すると思われる、コミュニケーションに問題がある。本人が入院してから亡くなるまで、さらには亡くなった後も子が仏事や諸手続きが不安なく行えるよう関連機関と連携し支援にあたった。			
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】	10年来、同居する子①からの嫌がらせや暴言にて分離・同居をくり返していた。本人の気分が変わりやすく、何かあると子②や支援者が本人に振り回されてきた。子①も長年引きこもりで、本人に対し依存傾向がみられたが本人の認知症の進行により、同居は困難と判断。分離に至ったが、「子②が通帳を盗った」「受診させてくれない」と子②への被害妄想が出現している。			
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】	子育てと介護の両立に悩む相談を受けたことはあるが、介護保険のサービス利用に繋がったことで、悩みは軽減。子育て部門と連携するまでには至らなかった。			
カ. 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・課題等	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。		3	3	地域の老人クラブから、地域の老人ホームの見学をしたいとの要望を受け、施設側とのコーディネートを行い、スムーズな見学につながった。見学の結果を老人クラブの人たちがレポートにまとめてくれ、その後の相談業務等で活用している。	
評価の根拠	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)	①民生委員、高齢者支援連絡会の主催するサロンには18回参加し介護保険等制度説明や、健康管理に関する啓発活動を行うと共に主催者と顔の見える関係作りに努めた。 テーマ:「薬の飲み方」「脱水熱中症予防」「口腔ケア」「認知症予防」「血圧の管理」「いきいきトレーニングについて」など 和名ヶ谷サロン 8回 南町会サロン 4回 紙敷新田サロン 3回 大橋サロン 1回 河原塚第2サロン 1回 ことぶき会 1回 ②高齢者支援連絡会相談部への協力 ふれあい広場参加 11/8 「介護予防体操の紹介」 学習会 1/11 「いきいき安心センターの役割」 ③運営推進会議 9ヶ所の事業所にて計33回出席した。 テーマ:行事および事故の報告 地域との連携について、など			
	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】	今年度は、町会の老人クラブからの依頼にて、勉強会を開催すると共に、施設側と調整し老人ホームの見学が円滑に行われるよう事前に調整を行った。			

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題等	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。		3	2		
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 8ヶ所 (サロンや見守り安心電話 買い物支援) 圏域外 1ヶ所 (移送サービス)			
	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】	地域で開催されるサロンに積極的に参加し、地域住民と交流を深め情報収集したり、ケースの支援を通じてケアマネやサービス事業所と情報交換をしている。			
	ウ. 地域の社会資源やその情報の収集方法【自由記入】	前述の見学の調整を行った老人ホームについて、老人クラブから情報を提供していただき、活用している。 新しい社会資源(特に介護保険関連)については、見学に行ったりパンフレットを収集し、センター内で情報を共有している。			
	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】				

4. 権利擁護業務

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題等	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】	総合相談を通じ、成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用が望ましいケースについて制度利用の助言を行っている。また、民生委員や高齢者支援連絡会が主催するサロンにて、制度説明を行っている。			
	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	2件:本人申し立て1件 市長申し立て 1件 顕著な傾向はみられないが、大規模団地2ヶ所の高齢化率が高いことから、今後一層本事業の利用が望ましいケースが増えることが予想される。老人会やケアマネや民生委員等、関係機関へ制度について周知する機会を増やしてゆく必要がある。			
	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	実績なし 他地域との比較で顕著な傾向はないが、制度そのものが利用しにくく、繋ぎにくい面がある。金銭管理・文書管理について相談を受けた際には、情報提供をしている。			
	エ. その他【任意・自由記入】	本制度の利用実績は2件であるが、利用が実際に繋がるまでにはケースの把握、介入(生活課題全体に対して)から始まり、数字にはあらわれない多くの時間と労力を費やしている。			

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題等	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。		3	4		
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】	16 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)	子との二人暮らしの高齢者。認知症と思われる。定期受診した際、本人の腕にアザがあるのを医師が発見し、高齢者虐待として警察に通報。その日のうちに、認定申請を行いショートステイで保護し一時的に分離した。			
	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・課題等	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。		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】	職員が個別に消費者センターの研修に参加し、高齢者を巡る消費者被害に関する情報や相談先について学んできたが、松戸市消費生活センターと個別の情報交換は行っていない。			
	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】	民生委員や高齢者支援連絡会の主催するサロンにて、特殊被害について啓発を行っている。			
	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日程・内容・主な参加者層・参加者数【日程・内容・主な参加者層・参加者数を記入】	平成29年2月23日 松戸市民会館301号会議室にて市民向け虐待防止講演会を開催。参加者 48名 市民団体による寸劇と当センター職員による権利擁護に関する講演を行い、高齢者虐待に関する啓発を行った。			
	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・課題等	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	3		地域のケアマネの名簿を作成し、管理している。予防管理者を中心に積極的に情報交換を行い、地域のケアマネの名前と顔を覚え、相談に対応できるようにしている。
評価の根拠	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】	972 件(新規43ケース)		
	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】	寝たきりの高齢者を就労している子が介護しているケース。介護者は本人の疾患を正しく理解することができないため、サービス事業者やケアマネに対しての苦情が多い。親族とも不仲。本人への暴言や暴力もみられる。医療機関と連携をとり、レスパイト入院へ繋いだ。特別養護老人ホームへの入所に拒否的だったが、親族・ケアマネ・医療機関と協力し介護者の説得にあたり、入所に繋いだ。		
	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】	1 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】	日時:平成28年1月18日(金) 14:00-15:30 会場:第2南花園 地域交流ホール 内容: 総合事業について 包括職員より 認知症初期集中支援チームについて 包括職員より グループワーク 総合事業を円滑進めていくための工夫について 地域の社会資源について情報交換		
	オ. その他【任意・自由記入】	地域のケアマネについては、予防支援業務担当者が従事者名簿を作成、管理している。常に予防支援業務担当者との情報交換をし、介護支援専門員の名前と顔を把握し、相談に対応できるようにしている。		

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題等	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。		3	3		
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。	97 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】	要介護4の高齢者。特別養護老人ホーム入所を前提とした長期のショートステイを利用していたが、本人が在宅を希望。介護者である子自身が何かしらの障害を有すると推測され、自宅はごみ屋敷、公共料金や税金が未納となっていた。ケアマネやその他の関係機関と連携し課題の解決にあたった。現在は、自宅に戻り介護保険のサービスを利用しながら生活をしている。			
	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】	26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】	虐待により分離したケース。認知症により理解力が低下していることと本人のもともとの性格により、気分が変わりやすい。本人のADLが高いため、生活に不満が生じると家族への被害妄想が出現。BPSDが激しくなる。介護保険サービスの見直しをすると共に、家族、ケアマネ、地域包括職員の役割分担を明らかにした。			
	オ. その他【任意・自由記入】	認知症高齢者への支援について、相談を受ける件数が増えている。往々にして家族や親族の支援が受けられないケースが多い。			

6. 地域ケア会議関係業務

評価項目	回答欄	行政評価	行政評価の根拠	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。	3	3		
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】	日頃のケアマネへの支援や地域個別ケア会議を通じて事例の提供を呼び掛け、地域ケア会議の目的にそった事例を選定するように努めている。 11月18日に開催したケアマネ交流会においても、地域ケア会議について説明。事例の提供を呼び掛けた。		
	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】	平成29年3月8日開催した個別ケア会議 近隣住民が認知症の日中独居者への関わり方に困っており、民生委員に相談をしていた。相談を受けた民生委員に出席していただき、地域住民の認知症の人に対する困惑や不安、理解度等について話していただいた。		
	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】	平成27年度は事例の発表者が地域包括職員のみであったが、今年度はケアマネからの発表も行われた。また、高齢者支援連絡会専門部会以外の参加も可能となった。		

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例・課題等	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。	2	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】	認知症独居者。身寄りもなくごみ屋敷となっている部屋にて介護保険サービスを限度額最大限に利用し生活している。地域との関わりがなかったため、入院するまで問題が顕在化しなかった。 課題：大規模団地における周囲からの孤立	/		
		日中独居の認知症高齢者。一人の時に「人がいる」と近隣に助けを求め。もともと近隣とも良好な関係で地域住民も、何とかしてあげたいと思っているが、どのように接してよかわからず困っている。 課題：認知症について地域住民の理解が十分とは言えない。			
	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】	個別ケア会議で検討されたことを地域推進会議で報告している。高齢化と地域を結び付けて検討していけるよう、今後も努力が必要である。			

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・課題等	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。		3	3		圏域内に2つの総合病院があり、医療相談員より多くの相談が寄せられるため、連携できる関係が構築できている。
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】	<p>老々介護の世帯。介護者は抑うつ的で「介護に疲れた」と言いつつ、他者の介入には拒否であった。訪問診療のメリットを時間をかけて説明。医療機関と緊密に連携し、世帯全体への支援を行ったところ、介護者も自信を取り戻し、本人や介護者の希望通り、自宅で看取ることができた。</p> <p>知的障害のある独居高齢者。一人であることへの不安から頻繁に救急搬送を要請していた。本人を説得し訪問診療を導入。訪問看護も利用し、専門職に相談できるようになったことで本人の不安感が解消。体調が安定し、その後施設入所に至った。</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>退院後の受診先を決めるに際し本人が言語障害があり意思疎通が思うようにならず、医療機関への不信を募らせる。入院先および外来受診できる医療機関の相談員と連絡をとりあい、継続して受診できるように調整をおこなった。</p> <p>近隣から虐待の疑いとして通報されたケース。定期受診している医療機関に受診状況や本人や家族の状況について情報収集を依頼し、虐待はないことが判明した。受診が困難になったため、現在は往診を利用している。</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>軽度認知症の独居高齢者。悪性腫瘍の疑いでがん専門医療機関の受診を近医から勧められていたが、本人拒否。生活支援課と協力し電話や訪問により、受診を促し入院に繋げた。</p> <p>認知症高齢者。認知症が疑われるが同居する家族も本人も関わりを拒否。定期的に受診している医療機関の協力を得て本人の状況を把握し、介入方法を検討した。結果的に、膝の手術で入院した際に退院調整として関わることができサービス利用に繋げることができた。</p>			
	エ. その他【任意・自由記入】	<p>東部地区には、二つの総合病院があり医療相談員も配置されているので、入院および外来患者さんの相談が多く寄せられる。包括からも介入しているケースについて相談や連携できる関係が構築されている。</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>	3	3		
<p>評価の根拠</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(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</p>	<p>相談支援件数 1 件 アウトリーチ件数 0 件 合計 1 件</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>元々虐待ケースとして把握していたケース。本人の話が二転三転するため認知症を疑った。地域サポート医に相談に伺ったところ、家族の主治医であることが偶然判明。サポート医から世帯全体への支援が必要である旨、指示を受けた。</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>地域ケア会議に出席してもらったり、ケースの相談を行ったりすることを通じて顔の見える関係作りを行っている。医師会の開催する研修に参加している。詳細は下記に記載。</p>	/	
	<p>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】</p>	<p>平成29年3月6日 まつど認知症予防プロジェクト関係者会議 " 3月28日 アウトリーチ事業研修 平成28年11月17日 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会議 「地域包括ケアにおけるリハビリ職の役割について」</p>	/	
	<p>オ. その他【任意・自由記入】</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・課題等	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	4		
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】	2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】	認知症独居。子が市内に居住しているが身体障害者で生活保護を受給しているため、本人への支援を適切には行うことが困難であった。認知症集中支援チームの介入により、成年後見制度親族申し立て助成制度を利用し、制度の利用に繋ぐ方針を立てるに至った。現在申し立て準備中。			
	ウ. DASCを活用した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】	認知機能の低下を気にして鬱傾向にあり、それまで参加していた絵画教室等を辞め他者との交流を避けようとしていた。DASCを活用したことで、今までの趣味活動を継続することがセルフケアになるということがわかり、継続することにした。その後いきいきトレーニングにも参加。他の参加者の状態改善に刺激され、どんどん明るく積極的になり、認知機能低下の不安を解消した。			
	オ. その他【任意・自由記入】	平成28年12月4日 認知症サポーターステップアップ講座 指導者養成研修を受講した。同年10月1日 松戸まつりにて認知症相談に協力した。			

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題等	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		地域ケア会議で認知症に関する事例を取り上げ、地域住民と情報を共有している。また民生委員やケアマネからも情報や相談が寄せられ、認知症高齢者の支援に関する連携がとれている。
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(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】	平成29年1月13日、東部市民センターにてオレンジ協力員交流会を開催した。参加者8名。今後どのような活動を希望しているか意見交換を行った。			
	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】	平成28年4月25日 デイサービス職員 17名 " 11月24日 一般市民 7名 12月6日 松戸向陽高校福祉科の高校生 25名 平成29年3月24日 デイサービス職員 16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】	総合相談やケアマネからの相談対応時に活用している。			
	オ. その他【任意・自由記入】	地域ケア会議にて認知症高齢者夫婦のみ世帯や、独居者の生活課題を取り上げ、情報を共有している。また、民生委員からの情報提供によりケアマネとの連携がとれている。			

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・課題等	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		
評価の根拠	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】	独居者。体調不良が続き受診の回数が増えた。子供たちは遠方に住んでいるため、受診同行が難しい。他に頼れる友人、知人もいない。元気応援サービスの移送サービスの利用に繋げ、安全・安心して受診できるようサービス調整を行った。		
		独居。配偶者を亡くしてから意欲低下。他市在住の子が就労しながら食の確保を行っていた。介護者が疲弊していたため、本人が自力で買い物に出かけられることを目標に機能訓練強化型のデイサービスの利用を勧めた。デイサービス利用にて、自信を取り戻し自転車で買い物に出かけられるまでになった。		
	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】	椎間板ヘルニアで腰を痛め、筋力が低下していることを心配していた。腰に負担をかけない方法で筋力をつけることを目標に、いきいきトレーニングに通ったところ、階段昇降も楽に行えるようになり、以前と同様1日6000～7000歩、歩行可能となった。チェックリストで非該当となる。		
		就労中の子との二人暮らし。配偶者を亡くしてから精神的に不活発になり毎日、無為に過ごしていた。いきいきトレーニングを終了したのち事業対象者としてデイサービスを利用。生活にメリハリができ、生活に前向きとなり簡単な調理に取り組むことができるようになった。		
	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】	毎月、本人に電話にてサービス利用状況や健康面など生活全般の様子についてモニタリングをしている。サービス事業者からも実績報告にて利用状況を確認している。 原則3ヶ月に一度自宅を訪問し、利用状況や満足度、目標に対しての達成度、新たな課題が発生していないか、目標の設定が妥当か、サービス事業所が本人に合っているかどうか、モニタリングしている。デイサービス利用中の様子を確認するため、サービス事業所を訪問する場合もある。		
エ. その他【任意・自由記入】	自立支援プラン検討会に、包括的支援業務の職員含め(事務職員以外)全員参加した。事例提供を1度行った。(テーマ 複数の疾患を抱える2号被保険者への支援について)			

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例・課題等	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		居宅介護支援事業所と良好な関係が構築できるよう、日ごろの業務を通じてまめに連絡を取り合うように心がけている。センター内で委託履歴の情報を共有し、特定の事業所に委託が偏らないよう努めている。
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行っている具体的方法【自由記入】	センター内で委託履歴の情報を共有し、特定の事業所に集中せず平均的に委託するように努めている。		
	イ. 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		
	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】	居宅介護支援事業所と、通常の委託契約締結、ケアプラン確認、実績報告～給付管理等の業務や、ケースの相談を通じて情報収集している。		
	オ. その他【任意・自由記入】	居宅介護支援事業所と良好な関係が構築できるよう、日頃の業務を通じてまめに連絡を取り合うように心がけている。特に給付管理に間違いがないよう、頻繁に事業所に確認をとっている。事業所からの問い合わせや相談には丁寧に対応するよう心掛け、内容に応じて指導・助言・依頼と対応方法を工夫している。		

10. 松戸市指定事業

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例・課題等	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。	3	3	地域のサロンに積極的に出向き、各種制度の説明や啓発を行っている。年間のサロン参加回数は18回。	
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 24回 参加総数 193名 ○最多総数 14名 梨香台団地及び周辺に居住する70代から80代の市民教室名: 体操教室 開催日:平成29年1月25日 会場: 東部市民センターにて開催 内容:前半は椅子に座ってできるストレッチを行い、後半は転倒予防としてバランス力、筋力アップを目的とした体操を行った。		
	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 47名 ○最多参加者総数:21名 開催日:平成28年1月25日 東部市民センターで開催 内容:「疾患としての認知症を理解する」 講師:認知症看護認定看護師		
	ウ. ボランティアの育成の具体的な実施方策【自由記入】	・東部地区高齢者支援連絡会の専門部会委員として、相談委員部会と下記の活動を行った。 平成28年9月13日 学習会 平成29年1月10日 学習会 平成28年11月27日 東部地区ふれあい広場にて体操指導 ・オレンジ協力員交流会を平成29年1月13日開催 参加者 9名		
	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: 53 件 住宅改修の助言・理由書作成: 0 件 その他: (): 0 件 その他: (): 0 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】	民生委員や高齢者支援連絡会が主催するサロンにて、いきいきトレーニングはじめ各種制度の説明を行っている。 平成28年度 サロンへの参加回数 18回		