

平成28年度地域包括支援センター事業評価  
⑨ 小金原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	4		
評価の根拠	ア.「事業計画」に委託契約仕様書の内容は網羅されている／いない	いる			
	イ.「事業計画」を法人として決定している／いない	いる			
	ウ. 担当圏域やセンターが抱える課題を把握した上で、平成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】	ケア会議の充実:活発な意見交換の場にすることを目標とした。他の地域のケア会議の傍聴や研修会に参加し会議の組み立て方を変更したため多くの意見がでるようになり、有意義な会議となった。また、3層のケア会議を意識した会議を行うことができた。			
	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】	週1回行うケース会議や月1回行うミーティングで報告・検討を行っている。また必要に応じて打ち合わせをもうけ意見交換を行った。			
	カ. その他【任意・自由記入】	事業計画に関しては、すべて企画書を作成し法人との協議を含め検討して決定しており職員間で内容の共有が出来ている。			

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】	29年4月1日現在 ( 8,909 )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】	29年4月1日現在 独居世帯数( 2,434 )世帯 65歳以上の高齢者世帯の高齢者数( 6,080 )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】	29年4月1日現在 ( 4,685 )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】	29年4月1日現在 独居世帯数( 1,510 )世帯 75歳以上の高齢者世帯の高齢者数( 3,493 )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	4		・地域の関係機関からの意見や要望を聞き、取組に反映している。
評価の根拠	ア. 実施しているニーズ把握の方法【自由記入】	総合相談の内容から統計的にニーズを分析し、個別ケア会議での課題と合わせ把握している。また地域の関係機関との活動の中から意見や要望を反映している。			
	イ. ニーズを基に実行した取組の具体例【自由記入】	認知症がある高齢者が外出したいというニーズに対して、民生委員、相談協力員、オレンジ協力員、近隣住民が連携し、本人が安全に外出の機会が持てるようまた家族の負担軽減を図ることができた。また、地域のつどいの場の情報が共有されていないと言う課題は、地域包括ケア推進会議で配り、ケア会議出席メンバーからは今後更新情報を提供していただくこととした。			

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	
④個人情報保護の徹底を行っているか。		4	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】	すべてのパソコンはパスワードが付き、管理用のパソコンはチェーンと鍵で固定してあり持ち出すことができないよう対応し、また法人の他部署からアクセスできないようLANを設定している。個人情報を保管するキャビネットはすべて鍵付きの物を使用し必要時のみ開錠している。個人情報の持ち出しは必要最低限とする。訪問用の自転車には防犯用カバーを使用している。				
	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】	職員に対しては新規採用時のオリエンテーション他、毎年1回個人情報保護に関する研修を実施し個人情報の保護・管理を徹底している。				

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																	
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】	夜間は法人担当部署へ自動転送となっている。必要時関係者へ周知、時間外対応表を作成し法人内での夜間の相談対応の体制が出来ている。																		
	イ. 対応分類(訪問、面接、電話)別の夜間対応の件数(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>36件 内( 35件</td> <td>1件)</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>11件 内( 10件</td> <td>1件)</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>96件 内( 46件</td> <td>50件)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>143件 内( 91件</td> <td>52件)</td> </tr> </tbody> </table>		本人又は親族	その他	訪問	36件 内( 35件	1件)	面接	11件 内( 10件	1件)	電話	96件 内( 46件	50件)	合計	143件 内( 91件	52件)			
		本人又は親族	その他																	
	訪問	36件 内( 35件	1件)																	
	面接	11件 内( 10件	1件)																	
	電話	96件 内( 46件	50件)																	
	合計	143件 内( 91件	52件)																	
	ウ. 土曜・休日窓口(連絡先)の整備・周知の方策【自由記入】	法人との連携をとっているため、土曜日は必ず1名出勤し電話対応や予約の面談・訪問を行っている。休日は法人担当部署へ自動転送となっており、対応に関しては必要時関係者へ周知、時間外対応表を作成し法人内での休日の相談対応の体制が出来ている。																		
エ. 対応分類(訪問、面接、電話)別の土曜・休日対応の件数(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>60件 内( 60件</td> <td>0件)</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>41件 内( 36件</td> <td>5件)</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>327件 内( 197件</td> <td>130件)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>428件 内( 293件</td> <td>135件)</td> </tr> </tbody> </table>		本人又は親族	その他	訪問	60件 内( 60件	0件)	面接	41件 内( 36件	5件)	電話	327件 内( 197件	130件)	合計	428件 内( 293件	135件)				
	本人又は親族	その他																		
訪問	60件 内( 60件	0件)																		
面接	41件 内( 36件	5件)																		
電話	327件 内( 197件	130件)																		
合計	428件 内( 293件	135件)																		
※17:00以降に対応した件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>本人又は親族</th> <th>その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>訪問</td> <td>0件 内( 0件</td> <td>0件)</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>0件 内( 0件</td> <td>0件)</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>20件 内( 12件</td> <td>8件)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>20件 内( 12件</td> <td>8件)</td> </tr> </tbody> </table>		本人又は親族	その他	訪問	0件 内( 0件	0件)	面接	0件 内( 0件	0件)	電話	20件 内( 12件	8件)	合計	20件 内( 12件	8件)				
	本人又は親族	その他																		
訪問	0件 内( 0件	0件)																		
面接	0件 内( 0件	0件)																		
電話	20件 内( 12件	8件)																		
合計	20件 内( 12件	8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】	地域包括支援センターのパンフレットを配布の他、老人会での講話、交流会等地域での集会にできる限り出席し地道に広報活動を行った。																			
キ. その他【任意・自由記入】	開所時間内は総合相談職員が必ず1名在所し対応できるよう、勤務調整を行っている。																			

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
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 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: 0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】	相談デスクの横の目につく場所に掲示、包括内1か所、関係機関内2か所、外部1か所の計4カ所を記載してある。			
	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】	昨年度末に、法人の関連機関として記載してある封筒を使用しているのは違うのではないかという指摘があり、今年度に包括専用の封筒を作成し使用を開始した。その件はご指摘をいただいた方にも報告した。			

## 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	3		・法人で開催される接遇や感染に関する研修等にも積極的に参加している。
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 : ( 0 )日			
	イ. 「専門職総数」のうち「今年度新たに配属された専門職」の比率【比率(新たに配属された専門職／専門職総数)を記入】	60%			
	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 7.1 月			
	エ. 職員に対する職場内研修の開催回数【回数を記入】	21 回			
	オ. その他【任意・自由記入】	関連機関からの研修案内はすべて回覧、掲示し積極的に参加をしている。毎月行うミーティングでは研修に参加した職員から伝達講習を行って情報を共有し、配布資料を回覧するなど情報を共有している。			

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専門職間の連携を効果的に行っているか。		3	4		
評価の根拠	ア. すべての専門職の「連携活動評価尺度」の得点 【すべての専門職の得点を記入】 ※全国平均は24.5点 ※平成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	①37 ②34 ③22 ④22 ⑤33 ⑥32 平均  30.3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	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	4		
評価の根拠	ア. 分類別の相談件数 (28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 2414件 健康・医療に関する相談 750件 経済的相談 334件 介護予防相談 157件 家族調整に関する相談 411件 権利擁護に関する相談 143件 諸制度に関する相談 111件 その他 639件 総計 4999件		
	a.本人又は親族への支援 【件数を記入】	<b>b.本人又は親族以外の機関に支援</b> 介護に関する相談 2312件 健康・医療に関する相談 781件 経済的相談 212件 介護予防相談 163件 家族調整に関する相談 282件 権利擁護に関する相談 189件 諸制度に関する相談 101件 その他 713件 総計 4842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	小金原地域は市内で2番目に高齢化率の高いエリアである。大規模団地と戸建てのエリアに分かれているが、独居又は高齢者のみの世帯が多く身寄りのない方、いても遠方、疎遠の方が多い。介護保険に関する相談が多く、民生委員や近隣住民からの連絡が多い。認知症による生活障害に関する相談が増えている。		
	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】				

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	4		
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】	元々易怒的な性格の上、認知症があり本人の思いが通じないと暴力行為があり警察介入。医療に繋がっていないため専門医の受診につなげ保健所・警察・高齢者支援課・生活支援課と連携し緊急入院の対応をした。退院後の方向性について有識者を含めた関係者会議を予定し在宅支援を行った。			
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】	未婚の子と同居のケース。本人は介護保険サービスを導入し、子どもには障害者支援機関と連携し親子の関係性やサービスの調整を行った。			
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】	認知面の低下により、日常生活の活動範囲が小さくなり、同じものを買ってくる、約束が守れない、提案に対する決断ができない、夫婦だけになると易怒性がある。要支援の認定を受けている主介護者からの、専門医への受診に繋がられない相談事例に対し、本人が信頼をおく主治医と連携し、専門医に受診できるよう支援を行った。			
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】	半身麻痺の本人に対して未成年の子が苛立ち激しく親子喧嘩になるため接触しないよう子供たちを置いて独居を始めた。親権についてなどを子ども家庭相談課に相談した。親権の変更や独居での不安・孤独感があり傾聴などで精神面を支え状況は改善していった。			
カ. その他【任意・自由記入】	地域の在宅医療を行っている医療機関とは日頃から連携がとれ相談ルートが確立されているため、サポート医制度の利用件数は0件であったが包括にとって心強い制度の一つとして常に意識をしている。			

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
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		
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)	<p>①小金原要配慮者支援会議 4/22・7/29・9/7・3/24、根木内町会歌声喫茶記念会6/9、松戸祭り10/1、第11回福祉フェア小金原ふれあい広場11/27、民生委員主催茶話会7/27、ふれあいネット小金原サロン住民向け説明会1/15、小金原地域新年懇親会1/20、第34回小金原地区合同自主防災訓練2/26 (計11件)</p> <p>②松戸市認知症コーディネーター世話人会4/28・8/25・12/8、小金原地区での安心電話の普及について5/13、認知症初期集中支援チーム会議5/25・6/22・8/24・9/30・10/12・11/25・1/27、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センター合同連絡協議会7/12・1/17、松戸市高齢者を支え合う地域づくり協議体8/22・3/10、東葛市民後見人の会講演会10/29 (計16件)</p> <p>③運営推進会議 4月4回、5月1回、6月4回、7月1回、8月4回、10月3回、11月1回12月4回、1月2回、2月4回、3月4回 (計32件)</p> <p>(合計59件)</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】	地域の行事等に積極的に参加していることで顔の見える関係づくりができています。		

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	4		・住民からの要望に働きかけ、サロンの立ち上げやサポートを行っている。
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 20ヶ所 圏域外 50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】	住民からの要望を受け、関係機関との連携の中でサロンの立ち上げなどにかかわった。また、新たな情報を得るために研修会や説明会に参加できるように業務の調整をし参加している。ミーティングでの伝達講習や資料の回覧を行い情報の共有を図っている。			
	ウ. 地域の社会資源やその情報の収集方法【自由記入】	日頃の活動の中からの情報や連携先の機関を介して情報を得ている。また広報まつど、チラシ・パンフレット・掲示物からの情報収集し、包括支援センター内にパンフレットを展示、掲示している。			
	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】	元気応援くらの立ち上げや軌道に乗る間の相談支援、普及活動を行った。			

#### 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	・事例の中で家族構成や所得等のチェックポイントに基づいて成年後見制度等の活用の必要性について検討している。	
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】	毎週行うケースミーティングで相談支援の進捗状況・課題などと共に必要性を3職種で検討している。事例の中で家族構成・所得・資産などチェックポイントに基づいて必要性を検討している。地域のケアマネにも周知がされており相談件数が増えている。			
	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	本人申し立てが2件、他包括との大きな差はない。高齢化率の高い地域で独居や高齢者のみの世帯が多いため、今後も総合相談のなかで必要と思われるケースは多いと思われる。			
	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	今年度事業につなげたケースは0件。他包括と同様つながったケースは少ないが今後も生活支援の制度の一つと意識して事業につなげるよう支援していく。			
	エ. その他【任意・自由記入】	認知症や独居の高齢者の金銭管理は重要な項目だが、事業につながる間の日々の金銭管理をどうしていくかが問題になる。今後このような高齢者はさらに増えると予測される。			

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】	5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)	配偶者から本人に対して暴言が毎日のようにあり、物を投げつけられる等の暴力も頻繁に受けており孫が警察に通報した。警察と連携し事実確認のために面談をしたところこれまでかなりひどい暴力もあったようであるが、時々別荘に行くことで何とか我慢して生活していた。本人は離婚したい気持ちが強く離婚届を渡すがその場で破られてしまうと話している。子ども部門と連携し避難のためのシェルター利用を検討したが、条件が厳しく利用にふみきれなかった。現在自宅を出て民間アパートに移り事実的な分離は行っており配偶者と接触することなく安心して生活できているようである。			
	エ. その他【任意・自由記入】	高齢者虐待の疑いのあるケースについては、通報があったその時点でケース検討を行い緊急性の有無や今後の方針について確認をしている。事実確認をするにあたり信頼関係が築けるよう心掛けている。			

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	・高齢者支援連絡会や民生委員の集まりで消費者被害に関する情報提供を行っている。	
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】	電話にて情報収集、近況の確認をしている他、国民生活センターのHPの見守り情報より定期的に情報を得ている。			
	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】	消費者被害に関する相談は少ないが民生委員や高齢者支援連絡会等の会議で情報交換し共有できるように心がけている。			
	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】	小金管内4包括合同で、弁護士さんに聞く高齢者の認知症と経済的虐待をテーマに69名の参加者があった。50代から70代が多く6割が女性であった。30代40代80代の方も数名みられ幅広い年齢層の参加から関心の高さがうかがえる。			
	エ. その他【任意・自由記入】	独居や高齢者夫婦世帯への面談時や老人会での講話、体操教室などで国民センターで得た最新の情報をトピックスとして紹介し注意喚起を行った。			

## 5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例・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	4		<p>・地域のケアマネを対象に包括職員が講師となり、インフォーマルサービスの活用方法やケアプラン作成時に必要な視点についての研修を行った。</p>
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】	1533 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】	<p>独居生活。長く医療にも繋がっていなかった、何とか医療と介護保険に繋がりに、デイケアの利用を開始。高血圧・糖尿病・後方への転倒やふらつきがある。アルコールを飲まない時はない状況。病識がなく、服薬もしない、自宅内の不衛生状態。支援者への暴言やケアマネの支援拒否と理不尽な要求が多く周囲が振り回されて、ケアマネが憔悴してしまったケースで、ケアマネに対し、傾聴と共有を図りながら、課題分析を協働で行い、後方支援を行った。</p>			
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】	<p>平成28年11月18日、小金原地区の地域包括ケアシステム構築のために、要支援はじめ要介護の方に対しても、自立支援を念頭に、ケアプランを利用者・家族と共同で作成していき、QOLの向上を目指していく中で、自助・互助等のインフォーマルサービスも活用する研修会を行った。</p> <p>平成29年3月30日、ケアプラン作成時、必要なのはコンプライアンスではないか？という視点から、法令の知識等を再確認、アセスメントを行うときにも現状から課題分析を行うことが大切で、そのツールとして、課題整理総括表を活用するべく、記入方法についての研修を行った。</p> <p>両日共に講師は、地域包括支援センターの主任ケアマネ。</p>			
オ. その他【任意・自由記入】	主任ケアマネを中心に、地域のケアマネが抱える困難事例に対して助言を行っている。年間1533件の連絡を取り連携している。			



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	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。	208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、認知症、視力低下があるがADLは自立しているため、ひとりで関西まで出かけてしまった経緯がある。通所の迎えの時間が待ちきれず交通量の多い道路に出てしまい事故に遭う危険性が高いため、今の本人の状況にあった対策をするよう助言し本人がわかりやすい方法をとることができた。			
	ウ. サービス担当者会議への出席による指導・助言の件数(28年度1年間)【件数を記入】	55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】	独居、精神疾患があり金銭管理が難しくまた入浴などの保清が出来ていない。本人との信頼関係を作り時間をかけ小規模多機能型居宅介護に繋げた。サービス担当者会議にて無理強いせず本人を尊重しながらサービス導入することを共有し本人のQOLの向上につなげた。			
	オ. その他【任意・自由記入】	認知症の方で身寄りのいない方、いても遠方で協力が得られない方への支援は症状が進むと困難ケースになりやすく連携をとり関わっていくことが多い。			

## 6. 地域ケア会議関係業務

評価項目		回答欄	行政評価	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		<p>・議論が活発になるようにグループワークを取り入れている。事例によって参加者やグループワークのメンバーを変えている。</p> <p>・ケア会議において、活発な意見交換の場にすることを目標とし、会議の進行方法を変更し、有意義な会議となっている。</p>
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、その具体的な方策【自由記入】	医師やケアマネを含めケア会議の委員とテーマや事例に関して事前に打ち合わせをして、検討する内容を確認、実施している。			
	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】	地域の見守りが必要な事例に対して、町会長、民生委員、社会福祉協議会、相談協力員、老人クラブ、オレンジ協力員等に参加していただいた。			
	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			
	カ. その他【任意・自由記入】	会議のテーマによって参加者を変えている。			

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	
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	4			
評価の根拠	<p>70代独居。物忘れがあるが、買い物や掃除はできていて会話も良好なので周囲からも認知症と気づかれない。薬の飲み忘れやまとめて多量に飲んでしまうことがあったり、詐欺の被害にもあっているので他市に住む子①や子②は心配している。可能な限り訪問して薬カレンダーのセットなどをしてきている。介護サービス利用や民生委員の訪問をすすめてもプライドが高く拒否。近所の人との関係は良く、毎日訪問してくれる人もいる。家族からサービスにつながるまでは地域で見守ってほしいという希望がある。緊急事態に気づくため近所との関係づくりを目指して『向こう3軒両隣』の意識づけに対する働きかけが必要と思われる。どのような働きかけができるか？また住民が気付いた時にどこに連絡するか？警察や市は敷居が高いとの意識もあるようである。まずは地域の窓口である地域包括支援センターに連絡がもらえるよう町会や民生委員、住民に対して今後も地域包括支援センターの周知活動は必須であると思われる。</p>				
	<p>70代独居、歩行不安定のため介護保険を申請しヘルパーを利用。気分が波があり気に入らないと怒ってしまいヘルパーを拒否するなど定期的な利用が難しい状況。自宅はゴミ屋敷状態で近隣住民も心配して見守っていた。H28年2月に動けなくなり入院したが本人の強い希望で退院した。退院当初はヘルパーを利用しては辞めてしまいケアマネと包括で安否確認をするのみになっていた。その後本人が転んで3日間動けなかったことから介入できるようになった。ケアマネ、民生委員、包括が頻りに訪問し本人の気持ちに沿って支援をしていくうちに現在ヘルパーが定期的に入れるようになっている。近隣住民の中には状況をわかってくれて良い関わりをしてくれる人もいるが、まだまだ住民と支援者との意識に差がある。今後は近隣住民と必要な情報を共有し、地域に対して生活しづらい状況にある人への理解を促すよう啓発していく活動が必要。</p>				
	<p>イ. 地域包括ケア推進会議で抽出された課題をまとめて、市の定める期限・様式に従って、市に報告している／いない</p>	いる			
	<p>ウ. 市の地域ケア会議での決定事項を、地域包括ケア推進会議で報告している／いない</p>	いる			
	<p>エ. その他【任意・自由記入】</p>	<p>地域ケア会議は個別事例からの課題や総合相談からの課題を集約し小金原地区の課題として推進会議で取り上げ、今年度は施策への提言をした。3層の会議の関連性を意識することができた。</p>			

7. 在宅医療・介護連携推進業務

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例・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、歩行困難で自宅内を這って移動をしている。医療に繋がっていないために地域包括支援センターが介入し地域の医療機関と連携し在宅診療につながり入院加療となった。介護保険を申請し自宅退院の方向で医療介護と連携している。		
		独居、認知症、物盗られ妄想があり警察に通報・出動を繰り返したケース。認知症に対するアプローチをするため訪問診療・訪問薬剤管理・訪問看護などの医療サービスを導入し在宅生活を継続中。		
	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】	住民への侵入・物盗られ妄想があり、警察にもしばしば訴えた。医療につながる事が難しかったが、地域包括支援センターが介入し受診方法を専門医と念入りに相談し兄弟や友人に協力を得て、本人が友人に同行する形をとりどうにか受診につなげることができ、内服を開始。その後本人が受診を拒否した時期もあったが友人の協力を得て受診が再開できた。訪問を頻回に行い信頼関係を作り訪問看護導入が実現し現在は落ち着いて在宅生活ができています。		
		独居、自宅はゴミ屋敷状態で近隣住民の心配が耐えない。物忘れがあり金銭管理困難、介護サービス、施設入所には拒否的でしばらく入浴ができていない。本人の拒否と経済的な困窮のため受診が途絶えており主治医がいないため、包括が介入し専門医に受診方法を相談、連携し、基本健診を受ける段取りをとった。受診につなげ介護保険申請サービス導入が可能となった。		
	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】	夫婦2人暮らし、配偶者に対して物盗られ妄想があり、配偶者が介入拒否していたが、認知症初期集中支援チーム員、オレンジ協力員と連携し、訪問、信頼関係ができた矢先に妻に暴力を振るい措置入院となった。妻も認知症があることがわかったため配偶者をサポートし、自宅退院に向け主治医と相談員と連絡を取り、十分な話し合いを行い連携した。現在も介護保険のサービスを利用しながら在宅生活を送っている。		
	脳梗塞後高次脳機能障害が残存。兄弟と同居をしていたが折り合いが悪く、退院直前に兄弟が関わりを拒否し家を出た。独居生活を安全に送るために、地域包括支援センターが介入し医療機関、ケアマネと連携しサービスを見直し民生委員にも協力を依頼して在宅復帰した。			
エ. その他【任意・自由記入】	地域内の認知症専門医や在宅診療を行っている医療機関を始め診療所とも、相談しやすい相互関係ができています。			

<p>②医療関係者とのネットワークを活用して、地域における医療的な課題の解決を図っているか。</p>	<p>4</p>	<p>3</p>	<p>・日頃から地域サポート医と連携がとれており、相談しやすい関係が構築されている。</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・合計を記載</p>	<p>相談支援件数 3 件  アウトリーチ件数 0 件  合計 3 件</p>	<p>△</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>認知症、物盗られ妄想があり同居の子世代特に孫がターゲットになり家族関係が悪化。サポート医と連携し症状に合わせた内服調整や別居の子との面談を設けサービス導入の協力を得て在宅を継続している。</p> <p>元々易怒的な性格の上、認知症があり本人の思いが通じないと暴力行為があり警察介入。認知症に関して医療に繋がっていないためサポート医に協力を要請、警察署に出向き受診となった。サポート医の主導のもと保健所・警察・高齢者支援課・生活支援課と連携し緊急入院の対応をした。退院後の方向性について有識者を含めた関係者会議を予定しているため、入院中の状況や今後新たに協力・連携をいただける等々の情報を収集し引き続き、サポート医と連携していく。</p>	<p>△</p>	
<p>ウ. 医療関係者とのネットワークを構築するためにしている具体的な方策【自由記入】</p>	<p>医療機関からの相談も多く、担当者会議に出席するなど、入院中から関わっていくことで情報の共有、連携が図れるよう心掛けている。</p>	<p>△</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>H28. 7. 9～10 平成28年度第1回認知症初期集中支援チーム員研修 H28. 7. 12東葛北部地域リハビリテーション広域支援センター認知症疾患医療センター合同連絡協議会 H28. 7. 21かかりつけ医認知症対応力向上研修会 H28. 10. 19 MCIプロジェクト・DASC研修会 H29. 1. 17東葛北部地域リハビリテーション広域支援センター認知症疾患医療センター合同連絡協議会 H29. 2. 2在宅医療連携多職種連携会議</p>	<p>△</p>	
<p>オ. その他【任意・自由記入】</p>	<p>プロジェクト事務局を通じた事例はないが、地域の在宅医療を行っている医療機関、特にサポート医とは日頃から連携がとれ相談ルートが確立されており、相談がしやすい関係となっている。</p>	<p>△</p>	

評価の根拠

## 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。		4	3		
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】	70代独居、元々歩行不安定だったが自宅で動けなくなり入院。自宅内はゴミ屋敷状態でネズミなどが生息していたため片付けや駆除後に退院予定だったが本人の強い希望ですぐに退院となる。感情の波があり本人の思うとおりにやってくれないとの理由でヘルパー拒否、受診拒否。安否確認、生活環境の整備、サービス利用につなげることをねらいとし、チームに依頼。往診から定期受診につながり、チーム員のリハビリのアプローチで意欲が向上しケアマネと連携してデイサービスの継続利用やヘルパーによる環境整備を実現した。			
	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】	5 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】	独居、道路で転倒し入院加療を行い自宅へ退院した。自宅はゴミ屋敷状態で認知症が疑われたため専門医の受診の段取りをとったが介入や受診拒否。DASCを活用し認知症のアセスメントを行い状況把握に努めた。少しずつ信頼関係を築くことができたため主治医・医療相談員・民生委員と連携し受診やサービス導入を目指す。			
	オ. その他【任意・自由記入】	総合相談において認知症を疑うケースなどにDASCを積極的に取り入れスケールとして利用している。			

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認知症高齢者に対する地域での支援基盤を構築しているか。	4	3		
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】	21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】	認知症がある高齢者の外出、散歩の支援として、専門職、オレンジ協力員が連携し、元気応援クラブに同行した。説明会を開き話し合いを持ち、共通した関わりと本人・支援者が安全に行動できるように活動の手引を作成。本人の満足感と家族の介護負担軽減を図ることができた。		
	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】	①平成28年6月24日デイケア職員20名 ②平成28年10月29日公募で集まった60代～80代地域住民11人 ③平成29年1月31日体操の自主グループ70代～80代12人		
	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】	日頃の認知症に関する相談で活用する他、認知症に関する用語が似ていてわかりにくいと言う意見がケア会議で上がったため、地域包括ケア推進会議にて配布し普及した。		
	オ. その他【自由記入】	相談ケースの中で認知症に関する相談は増加傾向で、ゴミ屋敷、物盗られ妄想や易怒性などBPSDへの対応、専門医へのつなぎなど支援をしているが、困難ケースとなりやすい。研修での知識や事例での対応方法を積み上げセンター内で共有しチームで関わる様にしている。		

## 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	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	4												
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】	通所型サービスCを終了後、セルフケアの期間に入った方が、厚生労働省のモデル事業からはじまり長年続いている自主グループに参加することで、グループ内での交流を深め活発に活動されている。現在は、更なる意欲向上がADLの向上にもつながり、単独での外出の機会が増えている。	/											
	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がった事例(2事例)の概要と対応内容【自由記入】	通所型サービスCを終了後、セルフケアの期間に入り、圧迫骨折にて入院加療を行った。退院後の自分にできることから、手芸サークルに参加し、外出への自信がついた所で、地域で行う体操教室に参加して、身体機能が向上した。その姿を見た配偶者も介護予防の大切さを実感し、サークルに参加している。				/								
	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】	2か月続けて、外出時に転倒・救急搬送を繰り返した方を、短期集中予防サービスへつなぎ、開始してから3ヶ月を目前に、以前転倒した段差のところも楽に移動できたことで、心身機能の改善につながったと自覚した。							/					
	エ. その他【任意・自由記入】	自宅に閉じこもりがちで、家族から物忘れの心配をされていた方が、短期集中予防サービスの参加で、物忘れへの不安がなくなり、積極的にサークル活動への参加や家族との外出を楽しむようになった。										/		
	エ. その他【任意・自由記入】	毎月ないし必要時に、自宅への訪問やサービス事業所への面談・電話連絡等を通して、モニタリングを行っている。内容としては、本人・家族の体調変化の確認、受診状況、生活環境の変化を伺い、併せて、振り込み詐欺や消費者被害等のトラブルの有無についても確認している。進行中のケアプランについても、本人の状況にサービス内容が適切であるかをモニタリングしている。												
エ. その他【任意・自由記入】	委託先居宅介護支援事業所と当センターで行うケアマネジメントについては、法令遵守を念頭に置き、ケアマネジャー経験年数に関わらず、自立支援に向けたケアプラン作成を行うようにしている。住民主体の通いの場も充実してきているため、卒業後のセルフケアやケアプランにも導入することが可能になって来ている。	/												



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	4		
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】	委託先の事業所が偏ることのないように、事業所一覧を活用して、依頼を行っている。委託したケースにおいてはサービス開始時やケアプラン点検を通して、ケアマネジメントのプロセスを踏まえ自立支援に向けたプランとなっているかをケアマネの気づきを促すと共に給付管理を支援している。		
	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】	日頃からケアマネの質問や相談に対して、電話ないし顔の見える良好な関係を作り、傾聴して、共有し、気づきを促すようにしている。		
	オ. その他【任意・自由記入】	平成27年4月総合事業開始後、「自立支援」に向けたケアマネジメントの必要性をケアマネたちも強く認識してきた所で、研修会を開催し、法令遵守や制度改正の最新情報等も踏まえ、丁寧に説明するようにし、介護予防支援が行われるように配慮に努めている。		

## 10. 松戸市指定事業

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例・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	・オレンジ協力員が同じ行動ができるように活動の手引きを作成した。		
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 25回 参加総数 749名 ○最多参加総数 参加者35名(その他オレンジ協力員2名) 平成28年9月27日介護予防普及啓発教室(体操教室) 小金原地区在住の65歳以上で介護認定を受けていない方対象 下肢筋力、バランス力をつける体操、頭を使う体操。自宅での自主トレにて継続的な運動習慣を身に付けることを目的とした。 個人ファイルを作成し緊急連絡先、既往歴、かかりつけ医、体操の注意点、自主トレのメニュー、自主トレ実施表を差し込み参加者に配布した。ほとんどの参加者が自主トレを行い、運動機能の向上がみられ、体操教室を通して仲間づくりにつながり次年度は自主グループでの活動を予定している。			
	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75名 ○最多参加総数 28名 平成28年9月1日 小金原地区在住の65歳以上で介護認定を受けていない方対象に、音楽体操で認知症予防と題して、認知症とその予防法について学び、脳の活性化の目的でカラオケマシンを使って音楽に合わせて体操し、グループワークを通して仲間づくりができるプログラムとした。 思い出の曲や歌手をグループに分かれ話し合う場面では話が盛り上がり参加者のいきいきと話す場面がみられた。発表曲を考える際は真剣に取り組み最後は全員で合唱することができた。			
	ウ. ボランティアの育成の具体的な実施方策【自由記入】	介護予防普及啓発活動(体操教室)の参加者の中で、物忘れのある方や虚弱な方に対して、オレンジ協力員が声掛けや見守り、グループ体操のサポートを行った。関係づくりができ顔見知りとなり、街の中でも見守りにつながった。ケースでは本人は外出したいが道に迷ったり、事故に遭う危険性が大きく、それを予防する配偶者の介護負担が大きい方に対して、オレンジ協力員が外出に同行し元気応援クラブに通うための支援をした。オレンジ協力員が同じ行動ができるように活動の手引を作成、歩くルートを地図上に表し、緊急時の対応や連絡先を明記した。本人に名前を覚えてもらうために一人一人名札を作成した。			
	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: 36件 住宅改修の助言・理由書作成: 83件 その他: (軽度生活援助事業申請代行): 10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】	老人会、体操教室での講話や個別相談時にサービスとして紹介、提案している。			