

平成28年度地域包括支援センター事業評価  
⑩ 新松戸地域包括支援センター

評価指標の定義

- 4: 大変よくできている
- 3: ある程度できている
- 2: あまりできていない
- 1: まったくできていない

松戸市

## 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。		4	3		事業計画や重点業務を包括内で共有し、実行している。
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】	介護予防体操教室のニーズが高く、年間の開催を24回→46回に増やした。年間参加人数も1,930名参加していただいた。			
	オ.「事業計画」の進捗状況のチェック及びチェックに基づく業務改善の具体的な実施方法【自由記入】	毎月定例の業務ミーティングをおこない、中間期に目標設定を見直し、目標達成に向け修正等をおこなっている。			
	カ.その他【任意・自由記入】				

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。		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 ( 15,480 )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( 3,488 )世帯 65歳以上の高齢者世帯の高齢者数( 10,147 )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 ( 6,215 )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( 1,834 )世帯 75歳以上の高齢者世帯の高齢者数( 4,532 )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。		4	2		地域住民のニーズを汲み取り、健康教室の充実を図り、介護予防に注力した。
評価の根拠	ア. 実施しているニーズ把握の方法【自由記入】	各種教室ならびイベント等にてアンケートを実施。			
	イ. ニーズを基に実行した取組の具体例【自由記入】	運動(体操)ができる場を増やして欲しいとのニーズを受け、松戸市指定事業の体操教室を24回→46回に増やし延べ参加人数も1,930名以上に参加いただいた。			

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
④個人情報保護の徹底を行っているか。		4	3		包括内でのマニュアル以外にも、厚労省や松戸市の個人情報の取り扱い指針を参照している。
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】	個人が特定されるケースファイルや電子データ等鍵付きの書庫への保管ならび個人のパソコン端末にはパスワードを設定している。			
	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	いない			
	オ. その他【任意・自由記入】	部門責任者であるセンター長もしくは予防事業の管理者が使用時にチェックをおこなっている。			

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。	4	3		土曜日も職員が交代で出勤している。夜間は法人へ電話が転送される。															
評価の根拠	ア. 夜間窓口(連絡先)の整備・周知の方策【自由記入】	平日夜間帯に連絡が入った場合、母体施設に電話が転送され、緊急時担当者に連絡が入る体制を整備している。周知方法として、法人のホームページに記載されているとともに、各イベント等で配布するチラシ等で周知をおこなっている。																	
	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>11件 内( 11件)</td> <td>0件)</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>18件 内( 15件)</td> <td>3件)</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>115件 内( 77件)</td> <td>38件)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>144件 内( 103件)</td> <td>41件)</td> </tr> </tbody> </table>		本人又は親族	その他	訪問	11件 内( 11件)	0件)	面接	18件 内( 15件)	3件)	電話	115件 内( 77件)	38件)	合計	144件 内( 103件)	41件)		
		本人又は親族	その他																
	訪問	11件 内( 11件)	0件)																
	面接	18件 内( 15件)	3件)																
	電話	115件 内( 77件)	38件)																
	合計	144件 内( 103件)	41件)																
	ウ. 土曜・休日窓口(連絡先)の整備・周知の方策【自由記入】	土曜日の午後ならびに日曜祝祭日に連絡が入った場合、母体施設に電話が転送され、緊急時担当者に連絡が入る体制を整備している。周知方法として、法人のホームページに記載されているとともに、各イベント等で配布するチラシ等で周知をおこなっている。																	
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>88件 内( 88件)</td> <td>0件)</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>83件 内( 80件)</td> <td>3件)</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>98件 内( 75件)</td> <td>23件)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>269件 内( 243件)</td> <td>26件)</td> </tr> </tbody> </table>		本人又は親族	その他	訪問	88件 内( 88件)	0件)	面接	83件 内( 80件)	3件)	電話	98件 内( 75件)	23件)	合計	269件 内( 243件)	26件)			
	本人又は親族	その他																	
訪問	88件 内( 88件)	0件)																	
面接	83件 内( 80件)	3件)																	
電話	98件 内( 75件)	23件)																	
合計	269件 内( 243件)	26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>6件 内( 4件)</td> <td>2件)</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>9件 内( 7件)</td> <td>2件)</td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>29件 内( 24件)</td> <td>5件)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>44件 内( 35件)</td> <td>9件)</td> </tr> </tbody> </table>		本人又は親族	その他	訪問	6件 内( 4件)	2件)	面接	9件 内( 7件)	2件)	電話	29件 内( 24件)	5件)	合計	44件 内( 35件)	9件)			
	本人又は親族	その他																	
訪問	6件 内( 4件)	2件)																	
面接	9件 内( 7件)	2件)																	
電話	29件 内( 24件)	5件)																	
合計	44件 内( 35件)	9件)																	
オ. 職員が、緊急時に連携できる医療機関・介護事業者等の各種施設の連絡先を携帯している/いない	いる																		
カ. 地域包括支援センターのPRのために講じている具体的方策【自由記入】	各町会・自治会で開催している茶話会や行事などで、活動報告ならびにチラシ等を配りPRをおこなっている。																		
キ. その他【任意・自由記入】	土曜日の午前中は窓口を開けており、相談業務等をおこなっている。また、土日祝祭日には各種のイベント(サロンや会議の出席、介護予防普及啓発活動など)への参加・講演依頼が多く、積極的に顔をだしている。																		

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
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	4	苦情は法人の管理部門にも報告、内容を「苦情相談受付表」に記載し、管理し、職員が共通認識を持つように閲覧できる体制を整備している。	
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 5件 (内センター自体の苦情 1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: 2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】	相談受付窓口に明文化し、掲示している。			
	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】	苦情に関する報告は文章化して監督部門(松戸市 高齢者支援課)へ提出をしている。また、業務などに関する事項においては法人管理部門にも報告をおこなっている。 苦情相談受付票はファイルとして職員が共通認識を持つように閲覧できる体制を整備。				

## 2. 人員体制

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。		4	3		伝達講習を中心に、朝、30分程度、年間15回行った。
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】	35%			
	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 18カ月			
	エ. 職員に対する職場内研修の開催回数【回数を記入】	15回以上(伝達講習含む)			
	オ. その他【任意・自由記入】	研修参加者が後日、他の職員に研修報告をおこない、情報の共有を図っている。			

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専門職間の連携を効果的に行っているか。		4	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	①34点 ②25点 ③23点 ④26点 ⑤25点 ⑥24点 ⑦24点  平均 25.86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。	4	3		医療相談が多いことから、医療機関との連携を強化している。	
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 【件数を記入】				<b>a.本人又は親族への支援</b> 介護に関する相談 2549件 健康・医療に関する相談 1515件 経済的相談 358件 介護予防相談 32件 家族調整に関する相談 28件 権利擁護に関する相談 113件 諸制度に関する相談 41件 その他 530件 総計 5191件
	b.本人又は親族以外の機関に 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 2529件 健康・医療に関する相談 887件 経済的相談 305件 介護予防相談 27件 家族調整に関する相談 24件 権利擁護に関する相談 221件 諸制度に関する相談 33件 その他 719件 総計 4774件
	イ. 他のセンターと比較した分 類別の相談件数の特性と、当該 センターにおける相談内容の主 な特徴の検討結果【自由記入】 ※直近の介護保険運営協議会 資料を参照して比較検討				開業医の多い地域ならび母体が急性期病院にて、比較的医療相談等が多い(集まりやすい)地域である。 主な相談内容としては介護に関する相談が最も多く、健康・医療相談と続いている。
	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。	4	3		【エ】支援を拒否していた本人に対し、本人に困りごとが生じた際に、丁寧に対応したことで、関係性が築けた。
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			【オ】転院先、ショートステイなどの調整を行ったことにより、親族の負担の軽減が図れた。適切な情報提供や連携により、家族間の対立緩和にも資することができた。
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】	70代独居。近隣の方が今後の事を心配して地域包括に相談。医師からは以前のような一人暮らしは厳しいと判断されており、施設入所の方向で支援機関(病院MSW・ケアマネ・生活支援課)が集まり調整をおこなった。その後、入所施設が決まり、退院間近であったが様態が急変し永眠された。			
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】	80代,子①からの経済的虐待で地域包括が介入。統合失調症の子①と2人暮らし。近所には精神疾患の子②とその孫が住んでおり、孫は子②から虐待を受けているため児童相談所が支援している。子②の室内はゴミが散乱し不衛生な状況であり、市の(障がい者)相談支援センターが対応しており、地域包括は80歳代男性と子①の生活状況などを見守り継続中。			
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】	80代,精神疾患の子と二人暮らし。親戚から今後のことが心配で地域包括に相談。認知症が疑われるも本人は支援を拒否している。ひと月に数度も救急車を要請したが「身体的に異常なし」と家に帰される。その都度、体調が悪いと姪に電話が入り訪問をしていた。地域包括が訪問したところ、内服管理ができていなかったことが判明し、MSW、ケアマネと連携し、訪問看護を導入した。その後、少しずつ精神的に安定してきたが息子と共依存の関係にあるため、継続的に見守り中。			
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】	90代。3年程前より幻覚が見えるようになり、受診同行をしていたが心不全で入院となる。80代の配偶者も体調を崩し、受験を控えた子供を持つ子が仕事の調整をしながら、両親と子供の世話をこなした。配偶者はショートステイを利用し、本人もリハビリ病院に転院となった。本人への支援をめぐり配偶者と子の意見の対立があったが、子の介護負担をできる限り減らせるよう、配偶者への支援や必要な情報提供をおこなった。本人の退院後の支援をCM、子、配偶者と検討中。			
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。	4	3		圏域外にもネットワークを広げ、活用可能な資源を増やそうとしている。			
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 <b>【日程・テーマを記入】</b> ※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)	地区社会福祉協議会を中心に各福祉・保健団体等が集まり「新松戸祭りふれあい広場」にてブースを開催。各団体のPRなどをおこなった。 日時:平成28年7月16日・17日 延べ人数: 約1000人 ① 町会・自治会向け 4/17 5/10 5/12 6/12 8/18 8/27 11/17 2/20 ② 地区社会福祉協議会 新松戸評議員総会 5/15 定例会 2/25 馬橋西地区 ふれあい広場 11/5 定例会 2/9 ・ふれあい会食会(認知症予防体操) 4/15 6/17 6/20 9/12(2会場) 10/17 12/19 3/13(2会場) ※両地区 ・地区民生委員児童委員協議会 (定例報告等) 新松戸 10/8 1/14 2/11 馬橋西 4/8 5/10 2/10 3/10 ・高齢者支援連会総会 5/16 11/6「防災訓練 車いす操作について」 ・東葛市民後見人の会 「いつまでも住み慣れた場所で自分らしく暮らせるように」 3/4 CM研修会 5/20 9/16 11/18 3/17 (模擬地域ケア会議・ケアプラン点検等) ③ 地域密着型サービス事業運営推進会議(合計33回) (地域密着通所介護・小規模多機能型・認知症対応型共同生活介護) 4月 6回 6月 6回 8月 4回 9月 2回 10月 4回 12月 3回 2月 6回 3月 2回				/		
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】	地区社協の評議員として会務等にも出席をして町会を含む他の団体などと情報共有を図っている。	/					

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
④地域の社会資源について把握を行っているか。		4	4	「新松戸地区 地域資源マップ」を作成。事業所を訪問し、写真も撮影させてもらうなどしてオリジナルマップを作成。また、市民と共同で病院、公園、トイレ、スーパーなどの所在地がわかるマップを作成した	
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(〇ヶ所)【ヶ所数を記入】 ※配食、見守り、移送、サロン、地域の予防活動等	圏域内 9ヶ所 圏域外 60ヶ所			
	イ. 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】	生活圏域協議体の参加者(一般市民)と共同し、地域のマップ(医療介護・トイレやベンチ・お店等)を作製中。また、高齢者支援連絡会とは、各町会・自治会にアンケートなどを実施し、町会交流会を実施。			
	ウ. 地域の社会資源やその情報の収集方法【自由記入】	高齢者支援連絡会や生活圏域協議体と共同し、情報収集ならび検討会などを実施			
	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】	圏域内の介護サービス事業所などを訪問し、独自の「地域資源マップ」を作成している。			

#### 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。		4	2		
評価の根拠	ア. 成年後見制度や日常生活自立支援事業を利用する必要がある者の把握方法【自由記入】	民生児童委員の協議会等に出席をし、成年後見制度や日常生活自立支援事業など必要と思われる方々の情報を共有。			
	イ. 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	平成28年度に成年後見制度に繋げたケースは2件であった。 市長申し立て1件 本人申し立て1件			
	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	平成28年度に日常生活自立支援事業に繋げたケースは0件であった。 本人家族に話をおこなうも「日常生活自立支援事業」ではなく成年後見制度を望む声が高く、結果的に繋がっていない状況。			
	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
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		虐待事例について、ケアマネの後方支援、ショートステイやグループホームへの入居など、速やかな対応を実施した。
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案の件数(28年度1年間)【件数を記入】	3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)	身体的虐待で担当ケアマネより通報が入ったケース。訪問時、左の額と眼瞼が腫れており同居人に確認したところ「手を出してしまった」と。緊急に両者の分離が必要と判断し、担当ケアマネと共同しショートステイ先を探して即日分離をさせた。			
	エ. その他【任意・自由記入】	当地区は虐待受理通報15件の内、ケアマネからの通報が8件(53%)、警察からの通報は3件(20%)であった。ケアマネ研修会等での虐待に関する普及啓発により、ケアマネからの通報が多くなったと考えられる。			

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
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	「オレオレ詐欺」の被害状況を確認するため管轄の警察署(生活安全課)に連絡を取り、地域ケア会議や茶話会等にも状況等を発信した。	住民に直接、消費者被害防止の情報発信を行っており、これに加え、ケアマネへの啓発も実施している。
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】	不定期ながらも年に数回、個別ケースについて情報交換をおこなっている。			
	イ. 消費者被害防止のための民生委員・介護支援専門員・訪問介護員等への情報提供等の実施方策及び頻度【自由記入】	住民主体のサロン・茶話会やケアマネ研修会等にて情報発信をおこなっている。			
	ウ. センターが開催した権利擁護に関する全ての住民向け講演会の日程・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28年7月14日 小金管内の地域包括支援センター合同開催による「弁護士さんに聞く 高齢者の認知症と経済的虐待」を市民向けに開催。 参加者53名			
	エ. その他【任意・自由記入】	「オレオレ詐欺」の被害状況を確認するため管轄の警察署(生活安全課)に連絡を取り、地域ケア会議や茶話会等にも状況等を発信した。			

## 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	4	ケアマネ研修会ではケアマネ同士の横のつながりを構築したのち、模擬地域ケア会議を実施。地域ケア会議の様子を体験してもらうことで、ケアマネの不安感の軽減などにも配慮した。	ケアマネからの相談を待つだけでなく、包括からも声かけを心がけている。
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】	1,366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】	担当ケアマネからの相談。70歳独居にて腰椎圧迫骨折で入院。入院前より家賃や光熱費ならびに病院等への支払いが未払いや滞納していた。また今回の入院で更に未納金や延滞代金が膨れ上がる。入院期間も長くなりアパートに戻る事は困難と判断し、未納の家賃や延滞代金等清算するために成年後見制度に繋げる手続きをおこなった。			
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】	4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】	包括主催 ケアマネ研修会 5/20 ブレーンストーミング 講師 看護師 9/16 模擬 地域ケア個別会議 講師 主任ケアマネ 11/18 模擬 地域ケア推進会議 講師 主任ケアマネ 3/17 ケアプラン点検チェックポイントについて 講師 主任ケアマネ			
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		ケアマネが対応に苦慮していた件について、訪問看護導入を助言するなどし、適切な資源につながった。ケアマネの支援、本人の状況改善および家族関係の改善につながった。
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。	124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】	70代独居。物忘れと極度の多弁、過食、めまいや頭痛、足の痛み、あらゆる匂いが苦手等の訴えがあり、地域包括が医療機関(精神科)に同行受診をした。その後本人の拒否で精神科には通院しなくなり、地域包括の説得により認知症の専門病院へ受診(同行受診)ができるようになる。担当ケアマネと連絡を取り合い、生活状況や病状について情報共有をし、必要なサービスや病状の改善について助言・支援を行っている。			
	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】	42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】	新たな介護サービスを検討していたが、家族の理解を得るのが難しくサービス導入には拒否的であると担当CMより相談が入る。往診医と一緒に訪問をし、医師から家族にサービス導入の必要性を進言してもらおうのほうかとCMへ助言。その後、医師のアドバイスにより家族の気持ちも軟化し、話を聞いてくれるようになった。			
	オ. その他【任意・自由記入】				

## 6. 地域ケア会議関係業務

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例・課題等	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	2		地域ケア会議の内容などをわかりやすく伝え、ケアマネも参加しやすいよう配慮している。
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】	会議参加者より地域包括ケアについての問題、課題点などをアンケート形式にて収集。			
	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	いない			
	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】				
	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j)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】				

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。		4	3		町内会未加入者が増え、地域の関係が構築しにくい現状を踏まえ、未加入者でも確認しやすい掲示板での情報提供などを提案した。
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】	町内会に未加入の方への対応:町内会未加入者には様々な情報が届きにくいため、掲示板以外の情報提供方法の検討が必要。			
		バス路線の廃止により外出が減少:地域のサロン等へ行くのにバスなどの交通機関が必要だが、バス路線の廃止により高齢者など外出が減少してきた。コミュニティバスなどの交通手段の検討が必要。			
	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】	担当地域のケアマネ等に対し、市の地域ケア会議にて取り上げられた事項などを共有している。			

## 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。	4	3		
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】	新たな介護サービスを検討していたが家族の理解を得るのが難しく、医師と同行訪問することができないかを包括職員が医師に相談。医師の了解を得て、訪問した結果、医師のアドバイス等により家族の気持ちも軟化し、支援者(地域包括やケアマネ)に対する対応にも変化が出てきた。		
		80代、ガン末期だが本人家族の強い意志で自宅退院した。地域包括は訪問サービス等の社会資源の情報提供ならびサービス調整等をおこない、往診や小規模多機能訪問看護利用して在宅での生活を支援した。3週間後に体調が急変し他界したが、住み慣れた家で最後を過ごすことができた。		
	イ. 外来診療を行う医療機関と緊密に連携して対応した事例(2事例)の概要 【自由記入】	70代独居。認知症を疑われるも定期的な通院(受診)はしていない。地域包括職員が本人に受診勧奨をおこない、医療機関と情報共有し、認知症専門病院へ同行受診。アルツハイマー型認知症と診断される。その後、介護保険サービスに繋げ、現在ディサービスと訪問介護を利用され在宅生活を継続中。		
		80代で介護保険更新の時期であったが、定期的に受診をしている医療機関につながない方。脳梗塞・高血圧の既往もあることから、定期的に受診をすることが望ましいと判断。本人も受診の重要性を理解し、医療機関と連絡を取りあい、受診同行をおこなった。		
	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】	歩けないので受診ができないと高齢者本人より電話が入る。家族と連絡が取れないうえ、寝ていられないほど腰の痛みが強いとのことで地域包括が緊急訪問。自分で寝返りなどもできなかったため、医療機関に相談し早急な入院対応をすることができた。		
		別居の子より、本人が動けなくなったと地域包括に相談が入り緊急に訪問。状態が悪化し歩けなくなった事で、今までできていた受診が途絶え、内服管理もできていなかった。病院MSW(医療相談員)と連絡を取り合い食事療法と内服管理(指導)目的に入院となった。その後リハビリ目的で転院し、現在杖歩行まで回復している。		
エ. その他 【任意・自由記入】	往診医との連携が密に取れており、外出困難な方に速やかに往診を導入できた。			

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。	3	2		
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 0 件 アウトリーチ件数 0 件 合計 0 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】	子が本人に対して虐待をしているのではないかと疑われた事例、配偶者も要介護状態のため子の介護負担が多く介入が難しかったため地域サポート医に相談し往診時に包括も同行した。地域サポート医の介入で介護についての今後の方針について話すことができた。		
	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】	積極的に病院(医療機関)主催の研修会などに出席。		
	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】	平成28年4月23日・平成28年12月8日 地域の医療機関主催の「医療と介護を考える会」に参加 圏域内外(他市も含む)の病院、医院等の医師・看護師・医療従事者や町会を含む方々と事例検討会をおこなった。		
	オ. その他【任意・自由記入】	医療機関が多いという地域の特性を生かし、平素から病院や薬局とのつながりを作ることに努めている。医療機関主催の研修会等に積極的に参加。このため、外出困難な方に速やかに往診を導入できた。		

## 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		認知症の把握に努め、本人のサービスへの拒否感などに配慮しつつ対応できている。
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】	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】	身体的虐待にて、警察・市役所より介入依頼があったケース。分離をおこなった結果「不在時に通帳やお金を持っていかれ生活が出来なくなった等」度々、近所に吹聴したり市役所などへ生活保護の相談に来ている。包括は本人の不安解消のため定期的に訪問し傾聴をおこなっていたが相談頻度が多くなり、その都度対応していたが「認知症初期集中支援チーム」に繋ぎ支援者の役割を決めて対応をした結果状況など変化がみられた。		
	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】	1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】	80代女性。初回DASC43点。薬の飲み忘れがあり、不定愁訴が多かった。主治医より心療内科の受診を勧められ受診するも、内服管理と運動をするようにとの指示。定期的な体調管理と服薬指導、介護サービスへの抵抗感をなくす目的で、訪問看護を利用。セルフケアでは食事、睡眠、運動の目標を立て、ほぼ達成している。本人も毎週体調をチェックしてくれることに安心感を持ち、精神的に安定している。		
	オ. その他【任意・自由記入】	平成29年3月より毎月1回「認知症カフェ」を開催。		

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。		2	3	オレンジ協力員に適切に役割を割り振ってかつどうしてもらった。(独居で寂しさを感じている方の話の傾聴)	
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】	身体的虐待にて、警察・市役所より介入依頼があったケース。分離をおこなった結果「不在時に通帳やお金を持っていかれ生活が出来なくなった等」度々、近所に吹聴したり市役所などに生活保護の相談に来ていると。包括には不定期だが週に数回(多い時には1日4~5回)お金や身の上についての電話が入りその都度電話や訪問等で対応していたが、独りのため不安が勝り落ち着きがない状況と判断。オレンジ協力員とともに「傾聴」をおこなった結果、本人の不安も薄らいできた。現在も定期的にオレンジ協力員に傾聴を依頼している。			
	ウ. センターが開催した全ての認知症サポーター養成講座の日程、主な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】	7/26 地域のサロン 18名 9/25 マンション自治会 23名 10/21 介護サービス事業者(デイサービス) 19名 10/28 介護サービス事業者(グループホーム) 14名 11/22 介護サービス事業者(福祉用具) 14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】	包括支援センター主催の「ケアマネ研修会」にて居宅介護支援事業所のケアマネ向けに松戸市の認知症施策の一環として「認知症ケアパス」について説明をおこなった。			
	オ. その他【任意・自由記入】	今後、認知症カフェを中心とした地域での「認知症支援体制」など構築を図れるように整備をしていきたいと考えている。			

## 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。	3	2						
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】	転倒が多く身体機能の低下が著しい利用者がデイサービスは抵抗があるとのことで、介護予防普及啓発事業「懐かしの歌謡曲de健康体操」に参加してもらったところ大変喜ばれ、身体機能が低下している利用者にもサービスの選択ができた。	/					
	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】	利用者の妻(自立)に介護予防教室の催し物を紹介し数回参加してもらったところ、利用者のモニタリングで訪問すると妻が参加した教室の内容を話してくれたり、質問をされたりと関心を持ってくれるようになった。				老人性うつ病で治療を続けている方がデイサービスに参加するようになり、自身の特技を生かす役割を果たすようになり、自信がつきデイサービスだけでなく社会に積極的にかかわるようになり改善につながった。		
	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】	当初はサービスの利用に拒否のあった方で、デイサービスに対しても馬鹿にした態度であったが、実際に参加し指導を受けるようになり、専門性の高さに感服し介護保険サービスを見直し真剣に取り組み改善につながった。				1~3ヵ月毎に電話や訪問などで身体状況、生活状況、サービス利用状況を把握している。また、サービス事業所からの連絡や月末報告で気になる時は、利用者や家族に状況を確認し、サービス事業者や医療機関等に相談している。		
	エ. その他【任意・自由記入】	モニタリングにおいて、家族や関係機関とも情報を共有、多方面から情報収集し、自立に近づけることを目指したケアマネジメントを行っている。				/		



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		
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】	委託を受けてくれる居宅介護支援事業所には、その委託先に集中しないように包括内で情報を共有し委託するようにしている。			
	イ. 居宅介護支援事業者へ委託した場合の台帳及び進行管理が行われている／いない	いる			
	ウ. 居宅介護支援事業者へ委託したケアプランの達成状況の評価の確認を行っている／いない	いる			
	エ. 委託先の安定的な確保のために講じている具体的な方策【自由記入】	担当地域内で年3回ケアマネ研修を開催している。困難事例は包括が相談にのる立場だが、要介護の恐れがある利用者については委託先に相談にのってもらい、包括を身近に感じてもらえるよう努めている。			
	オ. その他【任意・自由記入】	約60件程の居宅介護支援事業所と委託契約を結んでおり、毎月市から委託可能な人数受入表をもらっているが、実際に委託を受けてもらえるのはわずかである。積極的に受け入れてくれる居宅介護支援事業所と差がある。			

## 10. 松戸市指定事業

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松戸市指定事業を適切に実施しているか。	4	3	体操教室のニーズが高く、開催回数を増やし、会場も100人を収容できる場所とした。利用者の健康への意識が高まり、自主的な体操活動が進んでいる。	参加者にセルフケアシートを配布。目標とその達成度を可視化している。初回に目標を記載して包括がチェック。4か月を1クールとし、4か月目に包括が目標達成度を確認し、コメントを記入している。毎回、体操教室の前には参加者同士のグループで目標の達成度などについて話してもらっており、参加者の意欲も高まっている。
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 46回 参加総数 1935名  ○最多参加総数 91名 介護予防体操教室 開催日:9/7 内容 :理学療法士による健康体操教室	/	
	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 102名  ○最多参加総数 37名 開催日:9/15 内容:認知症の基礎知識・認知症予防についての講義 全3回コースにて『医師による認知症講座・介護予防運動指導員による脳トレ運動』を実施し、延べ人数は102名		
	ウ. ボランティアの育成の具体的な実施方策【自由記入】	自治会・町会等で体操教室(指導)ができるように試験的に運動プログラムを作成し、ボランティアが実践ができるように育成を試みようとしたが、運用までは至っていない。		
	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: 345件 住宅改修の助言・理由書作成: 2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】	町会、自治会等にて出前講座の依頼があり、各種保険福祉サービス・介護サービスの普及啓発をおこなっている。		