

# 平成28年度地域包括支援センター事業評価の結果の 概要及び平成29年度事業評価の方向性

松戸市役所  
平成29年10月

# 28年度地域包括支援センター事業評価の実施方針①

## (1) 自己評価・行政評価の実施方針

- ①自己評価 「評価の根拠」欄に自己評価結果を記載するとともに、「評価の根拠」欄の記載に沿って、評価項目ごとに4段階(※)の自己評価を行う。

### ②行政評価

#### ◎基本的考え方

- 評価項目ごとのセンターによる自己評価結果をベースにして、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(4段階(※))を行う。
- 行政評価は、第1段階として、書類審査を実施し、その後ヒアリング審査を実施。その結果を踏まえたうえで、再度、マップ等の成果物の内容を加味し行政評価を行った。その評価結果を、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。

#### ◎書類審査の実施方針

- 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、原則として、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い、必要に応じて、任意項目の記載を加味する。
- 客観性のある行政評価を実現するため、以下のような視点に基づき、具体的には、「平成28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」をベースに、書類審査を実施し、ヒアリング後に最終審査を行う。

##### 【書類審査の視点】

- ・取組や記述の有無
- ・取組や記述の具体性
- ・取組件数等(高齢者人口比)の比較 等

#### ◎ヒアリング審査の実施方針

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】

- ・好事例の詳細
- ・個人情報保護マニュアルの収集
- ・地域ネットワークのマップ・リストの収集
- ・地域サポート医事業の確認
- ・地域ケア会議のテーマと出席者の関係、3層構造を意識しているか確認
- ・事業評価を通じた感想(良かった点、自己評価で苦労した点等) 等
- ・主な課題の詳細
- ・職場内研修の内容
- ・社会資源マップ・リストの収集
- ・事業計画の確認
- ・苦情対応体制の確認

# 28年度地域包括支援センター事業評価の実施方針②

## (2) 公表の実施方針

- 好事例の普及や住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、評価結果概要資料にアクセスしやすくするなど、住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。

※評価結果概要資料には、行政評価得点結果のみを記載。

## (3) 今後の課題と業務改善等の実施方針

- 一方、今後、高齢化が一層進行する中で、地域包括ケアシステムの構築に向けて、センターのさらなる機能向上が求められており、今回の評価結果を踏まえて、センターの業務改善や、市による総合調整・後方支援機能の強化を図っていくことが必要。
- このため、市及びセンターは、好事例・課題の共有化をはかり、引き続き、センターの業務改善を推進する。

# (参考) 松戸市地域包括支援センター事業評価の評価様式(例)

評価項目	自己評価欄	行政評価	主な好事例・課題等	ヒアリング事項												
⑦利用者が利用しやすい相談体制が組まれているか。	4	4	好事例： 夜間・休日の連絡先を明記した名刺を配布。積極的に夜間対応を行っている。	好事例について： 名刺の裏には緊急連絡先が記載されていた。												
ア. 夜間窓口(連絡先)の整備・周知の方策【自由記入】	<p><b>評価の根拠の記載に基づき4段階評価</b></p> <p>初回訪問時には地域包括支援センター(以下、包括)のパンフレットを渡し、説明している。</p>		好事例： 地域の祭りなどにアウトリーチブースを作り、相談を受けている。													
イ. 対応分類(訪問、面接、電話)別の夜間対応の件数(27年度1年間)【件数を記入】 ※17:00以降に対応した件数	<table border="1"> <tr><td>訪問</td><td>96</td><td>件</td></tr> <tr><td>面接</td><td>114</td><td>件</td></tr> <tr><td>電話</td><td>905</td><td>件</td></tr> <tr><td>合計</td><td>1115</td><td>件</td></tr> </table>	訪問	96	件	面接	114	件	電話	905	件	合計	1115	件		<b>件数</b>	
訪問	96	件														
面接	114	件														
電話	905	件														
合計	1115	件														
ウ. 土曜・休日窓口(連絡先)の整備・周知の方策【自由記入】	<p>相談者には、土曜・休日窓口(連絡先)夜間や緊急時の連絡先を明記した相談員の名刺を渡し、説明している。</p> <p>包括のパンフレットを用い、地域の集まりなどで説明している</p>		<b>記述式</b>													
エ. 対応分類(訪問、面接、電話)別の土曜・休日対応の件数(27年度1年間)【件数を記入】 ※内8:30-17:00に対応した件数	<table border="1"> <tr><td>訪問</td><td>36</td><td>件</td></tr> <tr><td>面接</td><td>51</td><td>件</td></tr> <tr><td>電話</td><td>105</td><td>件</td></tr> <tr><td>合計</td><td>192</td><td>件</td></tr> </table>	訪問	36	件	面接	51	件	電話	105	件	合計	192	件			
訪問	36	件														
面接	51	件														
電話	105	件														
合計	192	件														
※内17:00以降に対応した件数	<table border="1"> <tr><td>訪問</td><td>4</td><td>件</td></tr> <tr><td>面接</td><td>6</td><td>件</td></tr> <tr><td>電話</td><td>59</td><td>件</td></tr> <tr><td>合計</td><td>69</td><td>件</td></tr> </table>	訪問	4	件	面接	6	件	電話	59	件	合計	69	件			
訪問	4	件														
面接	6	件														
電話	59	件														
合計	69	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	<p>いる</p>		<b>選択式 (いる・いない)</b>													
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】	<p>啓発活動での地道な説明、パンフレット配布を行っている。</p> <p>介護予防教室を開催し、センターの紹介を行っている。</p> <p>地域の行事へ積極的に参加している。地域の祭りなどにアウトリーチブースを作りその場で相談を受けている。民生委員との共同事業を行っている。地域の茶話会へ出席している。</p>															
キ. その他【任意・自由記入】	<p>緊急時連携先の電話番号は、すぐに調べられる状態にある。</p>		<b>任意記載</b>													

評価の根拠

# 28年度地域包括支援センター事業評価結果のまとめ (全体を通じた講評)

センター事業評価を受けた具体的な業務改善が推進されることで、地域包括支援センターの機能向上が図られたものと評価できる。

## ◎センター事業評価を通じた主な業務改善の例

### 1) 事業評価に基づくセンター業務全般の機能向上

27年度事業評価の結果に基づき、センター業務全般の課題を抽出した上で、28年度の事業実施に当たっての重点業務を決定することにより、課題の解消を図り、センター業務全般の機能向上を実現した（例：五香松飛台包括）。

### 2) 医療的課題への対応力の向上

評価項目に、地域サポート医（在宅医療・介護連携相談窓口）との連携や軽度認知症の早期把握・早期対応に関する取組が追加され、また、認知症初期集中支援チームに関する評価項目が充実したことによって、在宅医療・介護連携および認知症高齢者支援に関する施策の充実につながった。

### 3) 社会資源開発の推進

事業評価を活用した取組が推進されることによって、通所介護事業所の空き時間の活用による集いの場の開催（例：馬橋包括）や認知症カフェの開催（例：常盤平包括）、地域のNPOが主催する認知症予防の会の立ち上げ（例：本庁・矢切包括）など、地域との協調に基づく社会資源の開発につながっている。

# 事業評価に基づく地域包括支援センター業務全般の機能向上（五香松飛台包括の例）

## 【27年度事業評価を受けた対応方針の決定】

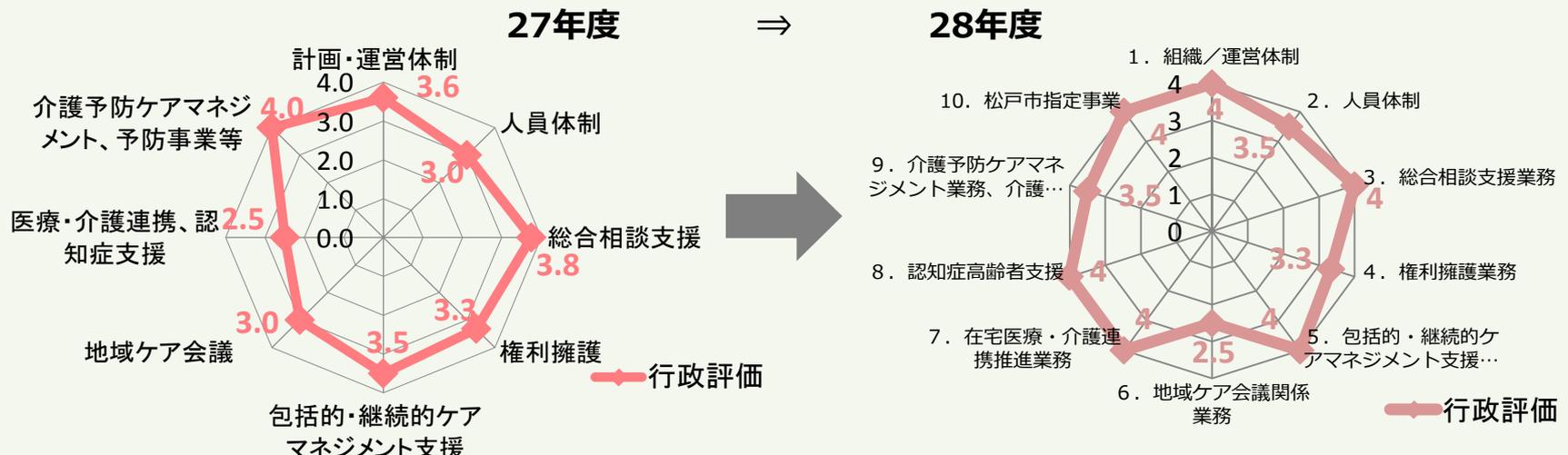
五香松飛台包括では、27年度事業評価を受けて、「医療・介護連携」「認知症支援」「消費者被害の防止」の3点の項目が評価が低いことから、この3点を28年度事業実施に当たっての重点業務課題と位置づけ、積極的な取組みを推進した。

### ＜重点業務における積極的な取組み＞

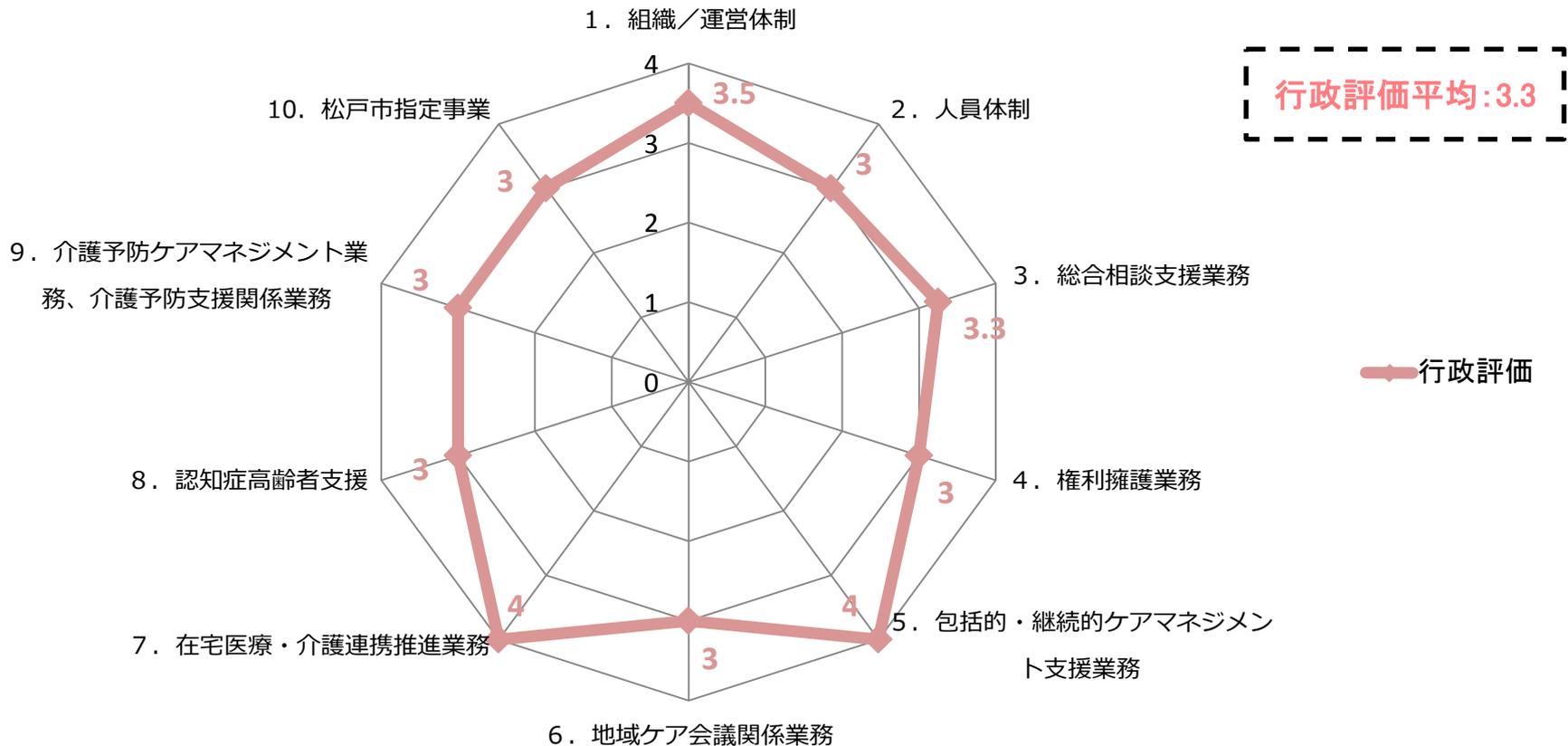
- ①医療・介護連携
  - ・地域サポート医との定期的なカンファレンスの開催（1ヶ月1回程度）
  - ・多職種ネットワーク会において「医療・介護連携」をテーマにした議論を実施
  - ・医師会主催の研修会など、医療・介護連携に関わる研修会に積極的に参加
- ②認知症支援
  - ・認知症初期集中支援チームとの業務協力による取組を推進（2事例）
  - ・29年度からは、自センターにおいて、認知症初期集中支援チームを実施
  - ・オレンジ協力員との交流会を実施
- ③消費者被害の啓発
  - ・消費者被害の普及啓発活動を実施（計4回、107名）
  - ・各町会の会議や社協主催の集い時に消費者被害のパンフレット等を配り説明を実施

## 【28年度事業評価結果】

上記のような業務改善の結果、28年度の地域包括支援センター事業については、各分野全般にわたってバランスよく業務が実施できているものと評価される（行政評価平均 3.4 ⇒ 3.7）



# ①明第1地域包括支援センター 28年度行政評価結果の概要



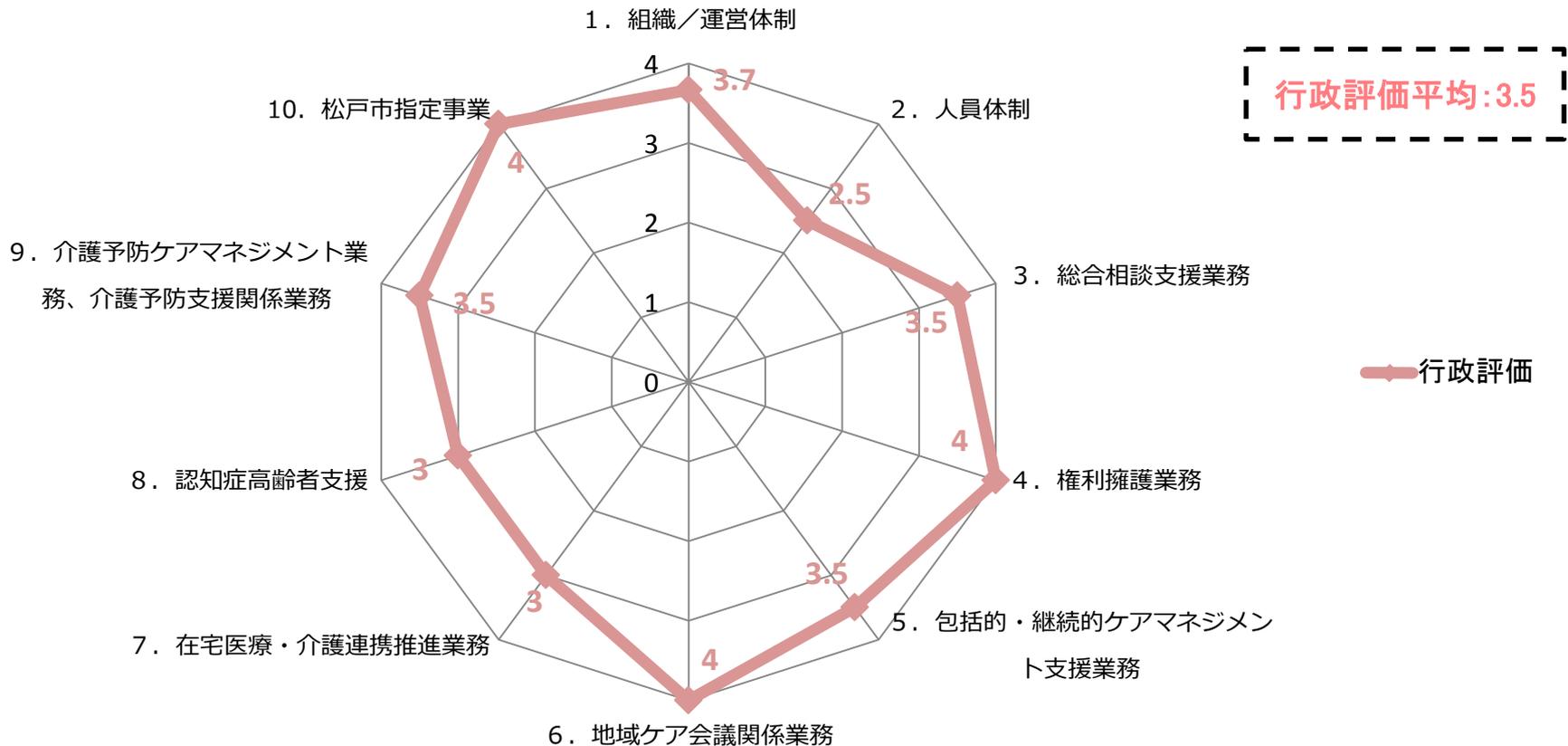
## 【講評】

(1) 総評：在宅医療・介護連携推進業務、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務に強みがある。

(2) 主な好事例：

- 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、市民に包括の連絡先を分かりやすく伝えている。
- 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。
- 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。
- 他の包括に比べて、地域サポート医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。

## ②明第2地域包括支援センター 28年度行政評価結果の概要



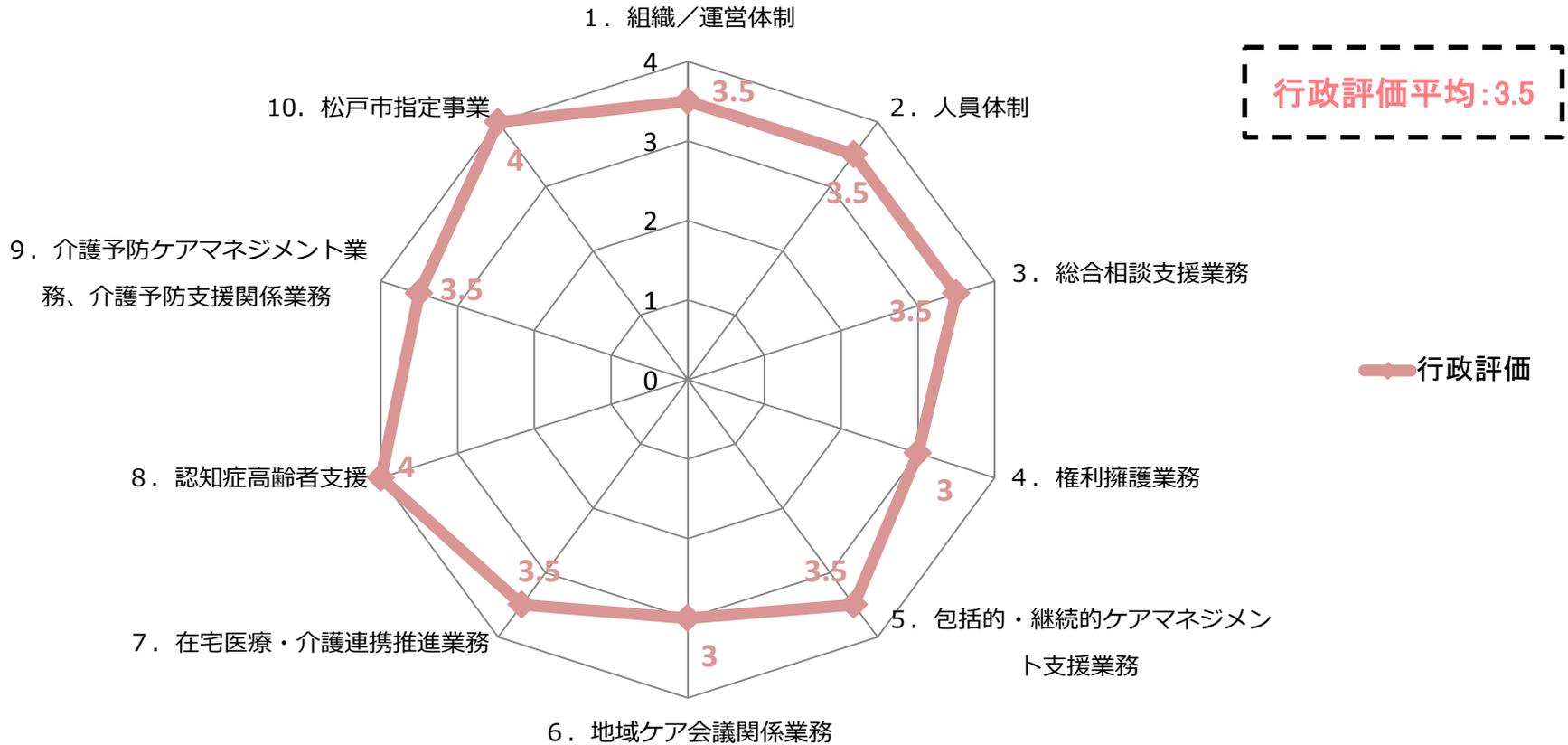
### 【講評】

(1) 総評：権利擁護業務、地域ケア会議関係業務に強みがある一方で、人員体制の強化が求められる。

(2) 主な好事例：

- 地域ケア会議の開催にあたって、事前に委員全員にアンケートを実施し、最も多くの人々が地域の課題として挙げた「地域住民による見守り力の強化」をテーマに、外部講師を依頼して講演会を開催した。
- グループホーム主催の運動会に、オレンジ協力員が参加し、認知症高齢者との交流を図り、接し方を学びつつ、活動支援を行っている。
- A3版のファイルにマップや体操教室のチラシを入れ、圏域内の事業所22か所に配布している。

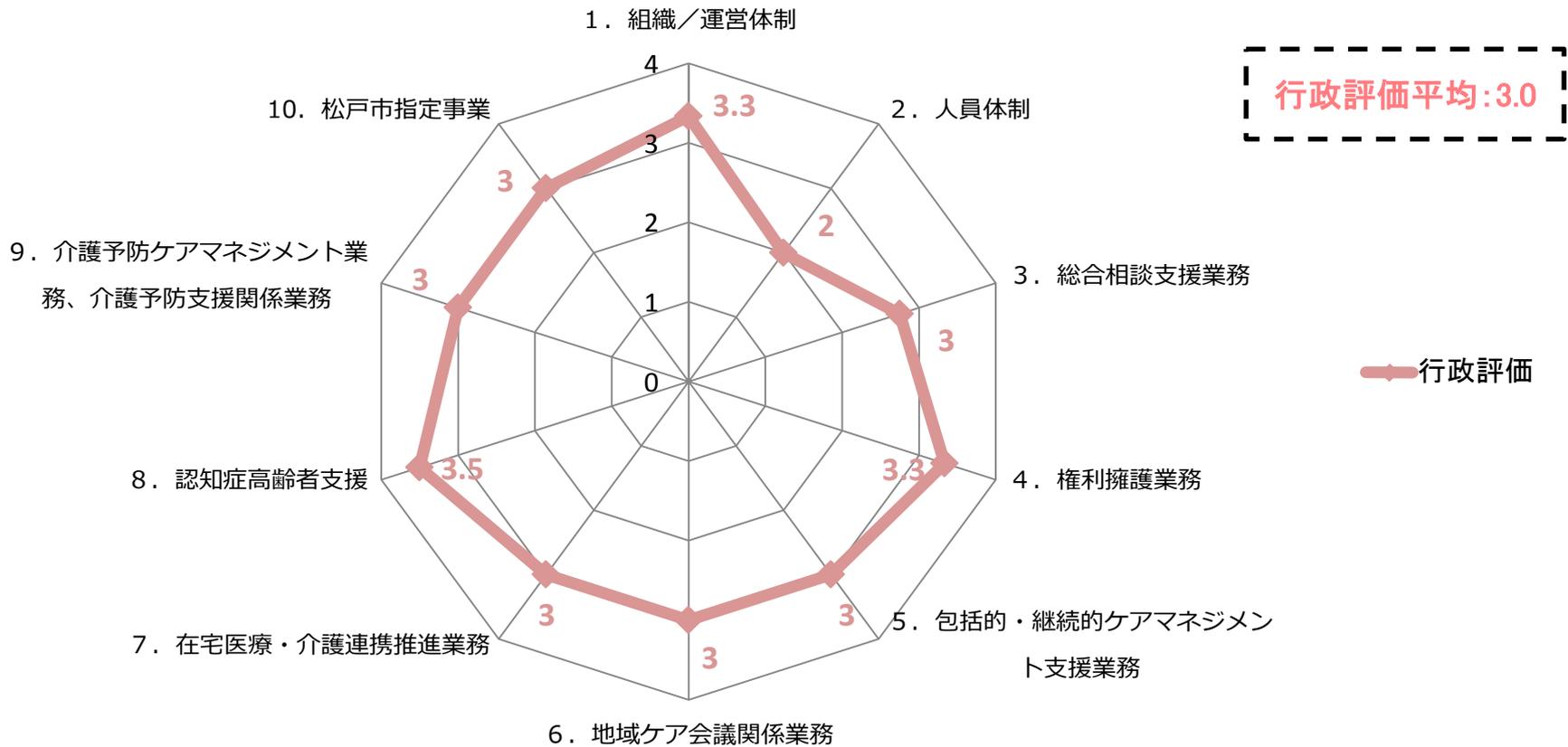
### ③本庁・矢切地域包括支援センター 28年度行政評価結果の概要



#### 【講評】

- (1) 総評：各分野全般にわたってバランスよく業務が実施できている。特に、認知症高齢者支援業務に非常に強みがある。
- (2) 主な好事例：
  - 相談件数を介護度・世帯構成・年齢・相談内容等に分けて数値化し表やグラフにして、ニーズをわかりやすく整理している。
  - 地域の高齢者が、介護予防を目的として集う会の新規立ち上げにかかわり、会の継続を支援している。

## ④ 東部地域包括支援センター 28年度行政評価結果の概要



### 【講評】

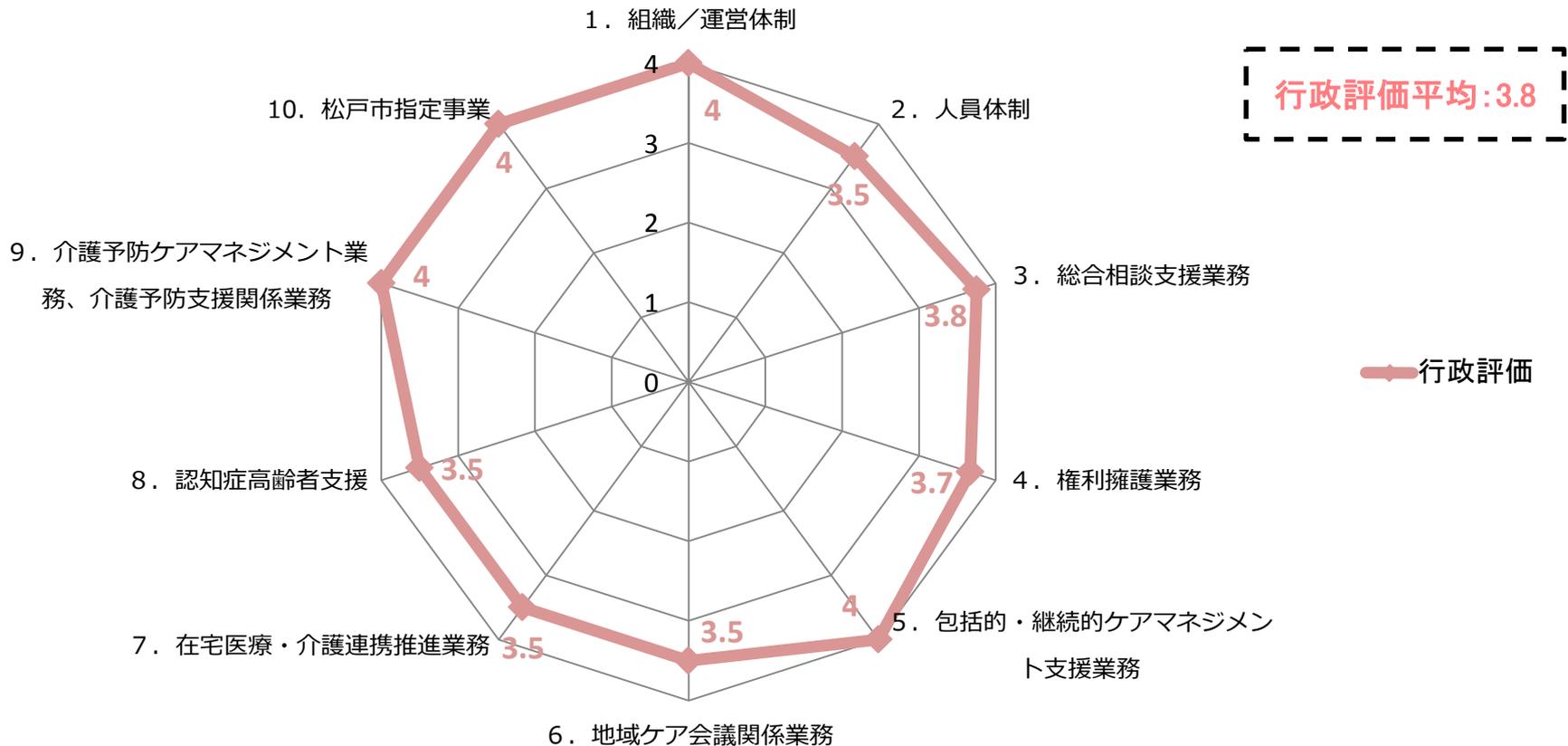
(1) 総評：権利擁護業務・認知症高齢者支援に強みがある一方、人員体制には改善が特に求められる。

(2) 主な好事例：

○新規採用職員を対象に、プログラムを組んで1か月程度の研修実施。

○地域の老人クラブからの要望に基づき、施設見学の調整を行い、見学後に施設の情報を一覧表にしたものをフィードバックしてもらい、それを地域住民への情報提供に活用している。

## ⑤常盤平地域包括支援センター 28年度行政評価結果の概要



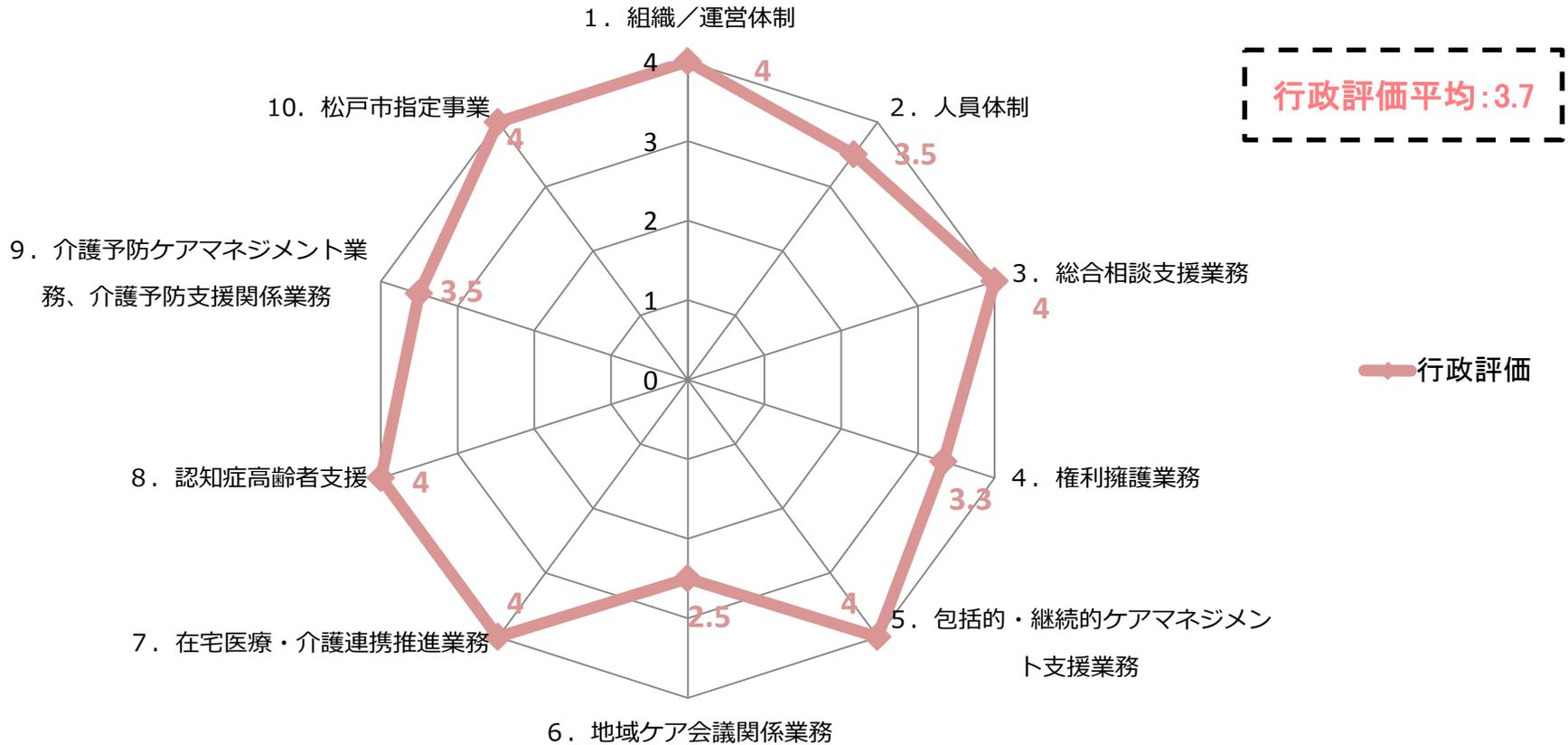
### 【講評】

(1) 総評：各分野全般にわたって非常にバランスよく業務が実施できている。特に、組織運営体制、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務、介護予防ケアマネジメント等について非常に強みがある。

(2) 主な好事例：

- 地域の方からの声を参考に集える場の「カフェ」を開催。地域住民主体での運営を目指し、ボランティアを育成している。
- 個人情報危機管理が整備されている。（持ち出す際は日報に、日時・時間・対象者など明記し、上司の許可を得ている）
- 高齢者支援連絡会と連携し、地域ケア会議の事例集を作成した。

# ⑥五香松飛台地域包括支援センター 28年度行政評価結果の概要



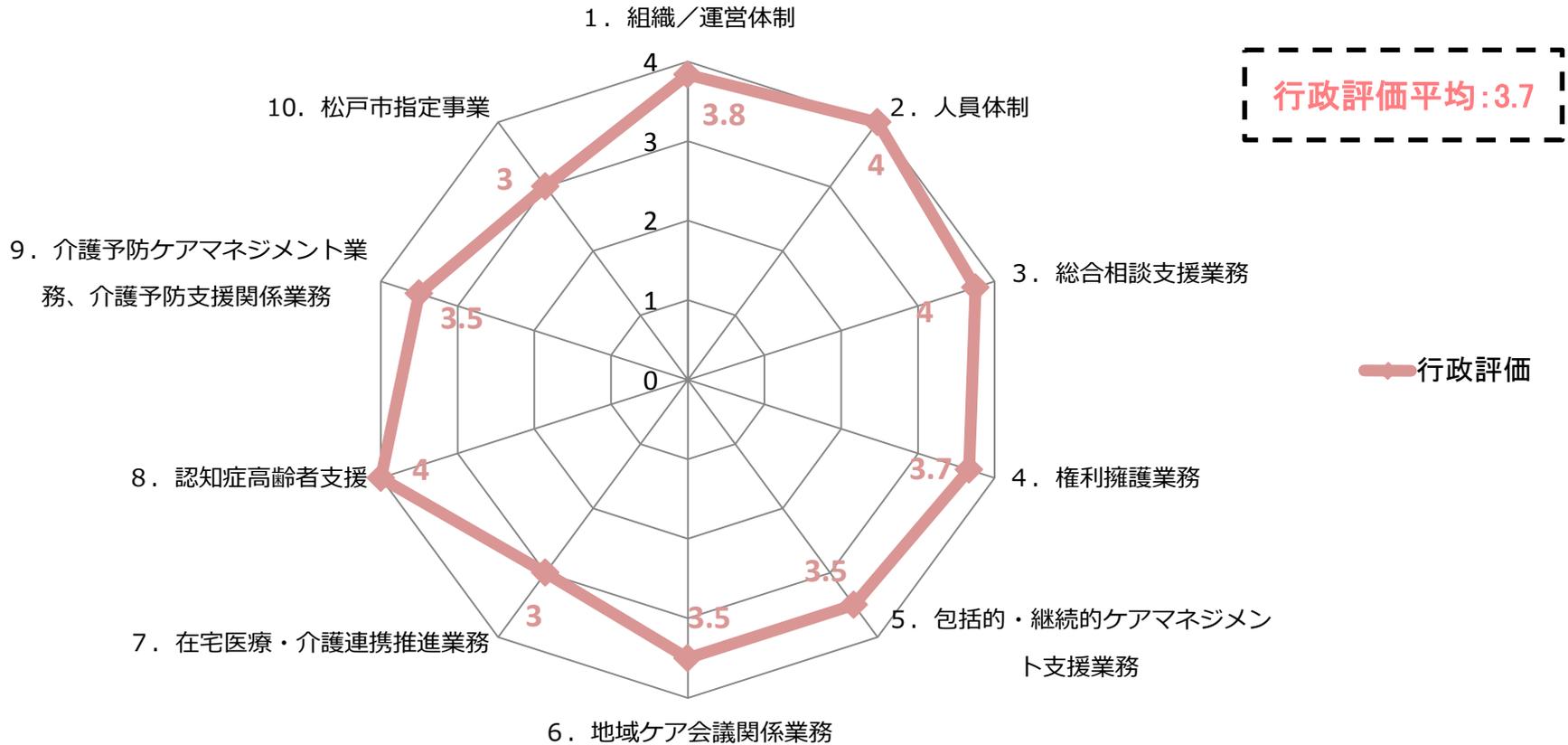
## 【講評】

(1) 総評：平成27年度の事業評価の結果を踏まえて、評価の低い項目・課題を明らかにして、具体的な対策のもと業務に取り組んでおり、非常に業務が改善している。各分野全般にわたってバランスよく業務が実施できている一方、地域ケア会議の強化が求められる。

(2) 主な好事例：

○月一回、地域サポート医とカンファレンスを開催し、医療から地域につながったケースや、地域から医療へつなげたケースの進捗状況を情報交換し、支援の方向性を確認し合っている。

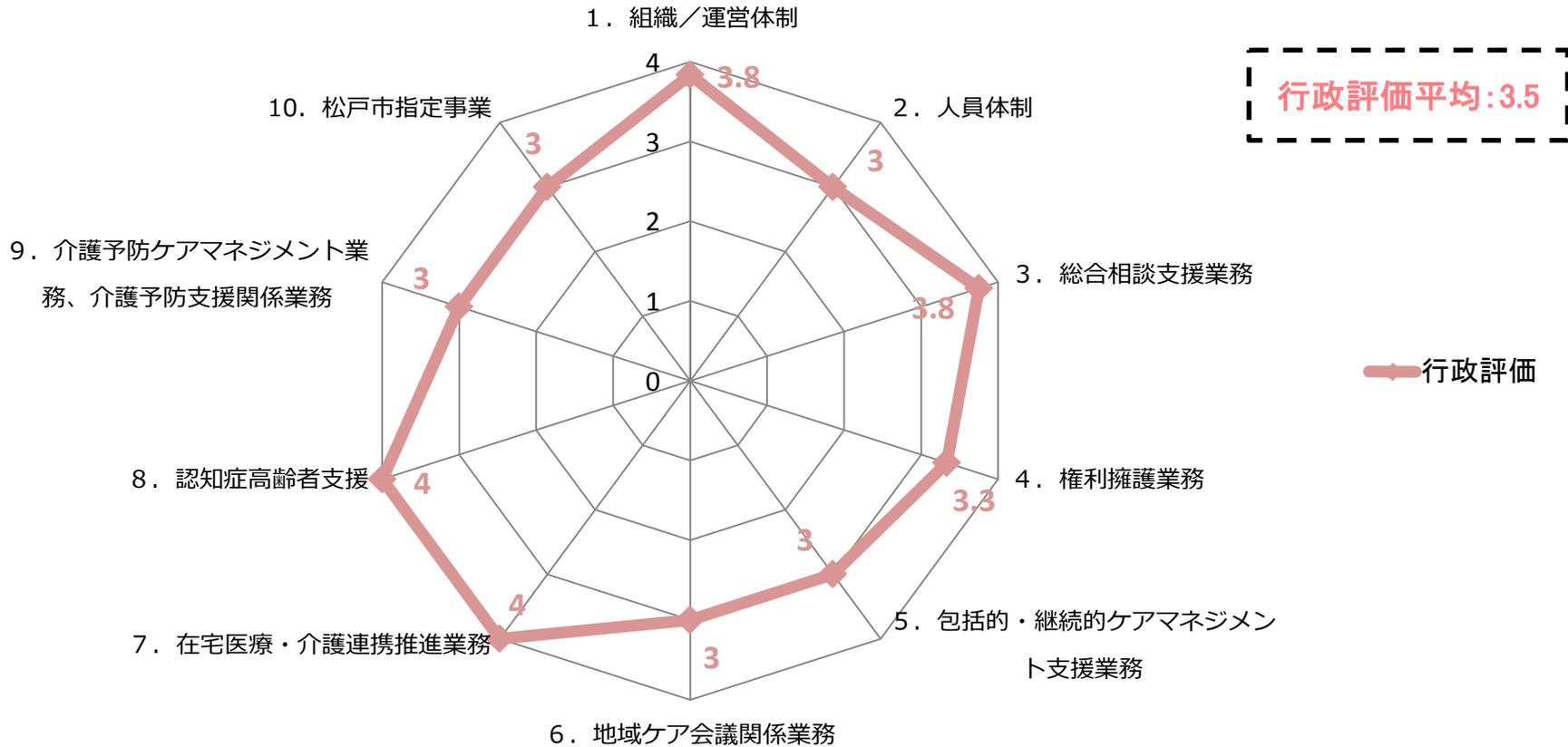
# ⑦六実六高台地域包括支援センター 28年度行政評価結果の概要



## 【講評】

- (1) 総評：各分野全般にわたってバランスよく業務が実施できている。特に、人員体制、総合相談支援業務、認知症高齢者支援業務に強みがある。
- (2) 主な好事例：
  - 圏域内のケアマネ事業所に声をかけ、「ケアマネ研究会」を開催している。企画運営委員を募り、研究会の内容を検討し、年2回開催している。
  - 認知症高齢者支援では、ファイブコグテスト（認知症予防検査）を活用し、結果を集計し経過を追うことができる取り組みを目指している。

# ⑧小金地域包括支援センター 28年度行政評価結果の概要



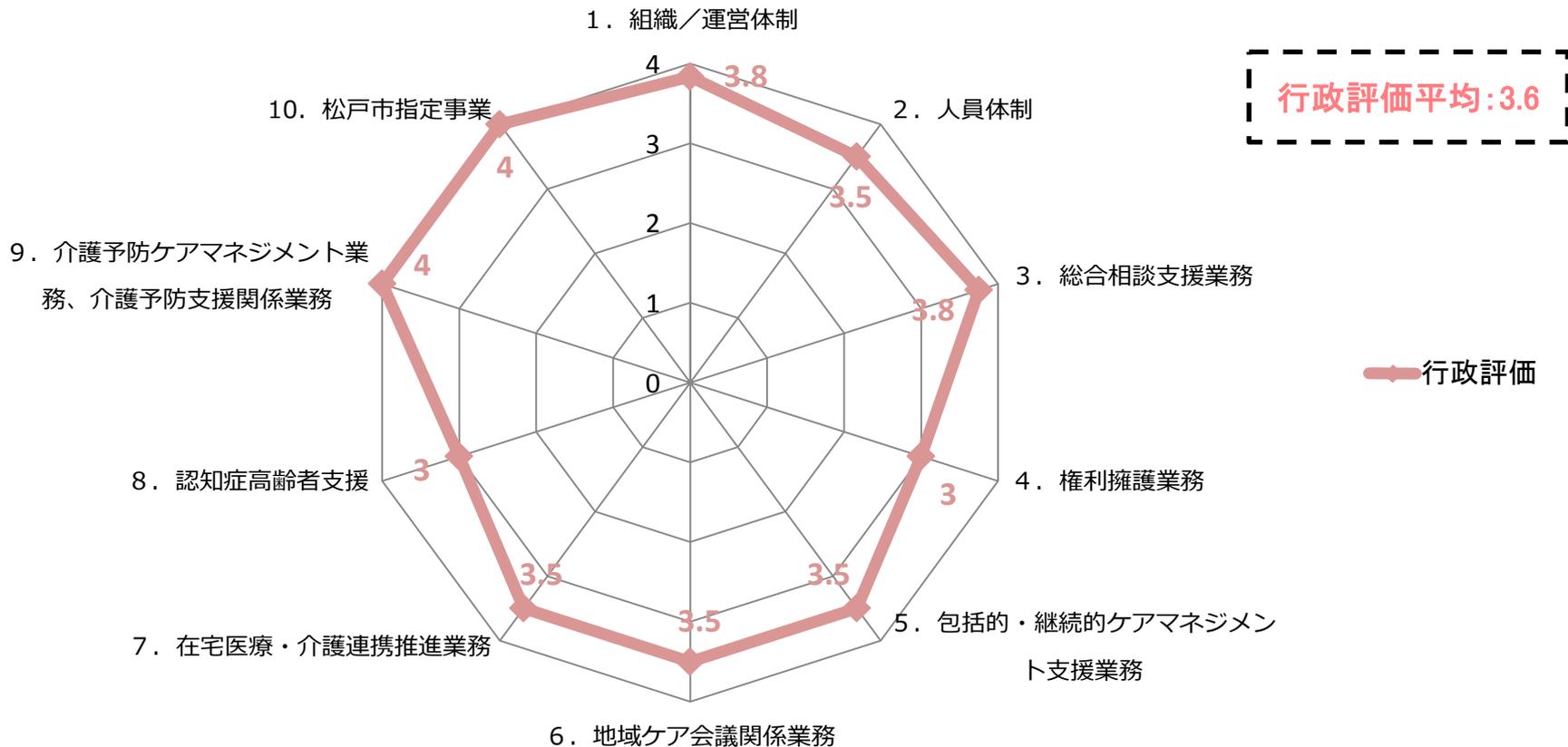
## 【講評】

(1) 総評：各分野全般にわたってバランスよく業務が実施できている。特に、在宅医療・介護連携推進事業、認知症高齢者支援に強みがある。

(2) 主な好事例：

- 薬局や医療機関に独自に作成したチラシを設置してもらっている。
- 松戸東警察署生活安全課に講師を依頼し、2か所の体操教室の会場で年1回、詐欺防止の講座を行なっている。
- 地域ケア会議において、地域課題より緊急時の身元確認という課題が上がり、緊急連絡先を記入し携帯できる「松戸市高齢者安心カード」の作成につながり、市全体で活用されている。
- 認知症予防教室参加者が、終了後も継続的に自主的な活動ができるよう、包括が支援している。  
(活動例：ウォークラリー企画・運営、認知症高齢者声かけ訓練、認知症サポーター養成講座における寸劇)

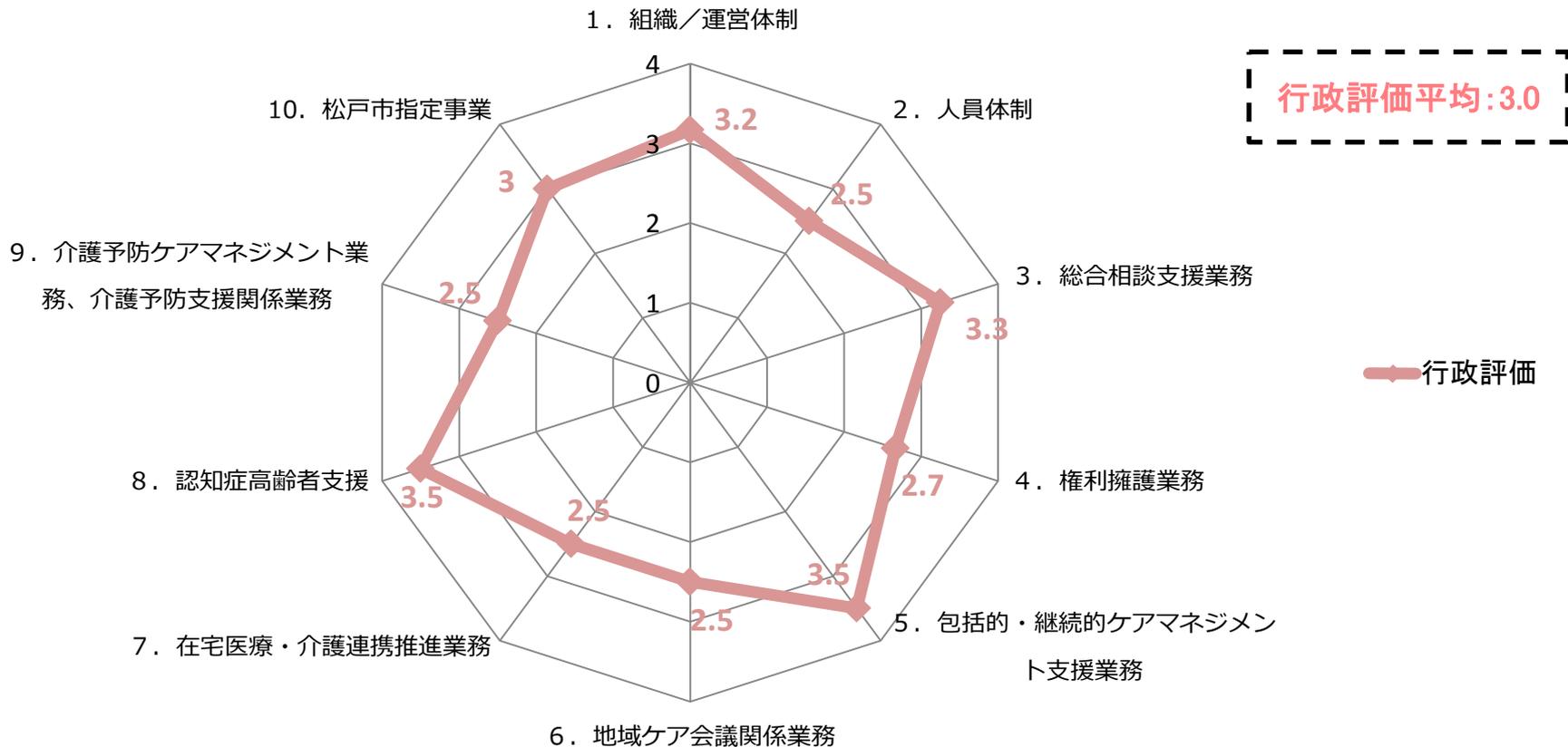
# ⑨小金原地域包括支援センター 28年度行政評価結果の概要



## 【講評】

- (1) 総評：各分野全般にわたってバランスよく業務が実施できている。特に、組織・運営体制、総合相談支援業務、介護予防ケアマネジメント業務においては強みがある。
- (2) 主な好事例：
  - 毎週行っているケースミーティングの中で、家族構成や所得・資産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。
  - オレンジ協力員が連携して行う高齢者への個別支援に際して、共通したかわりができるよう「活動の手引」を作成した。

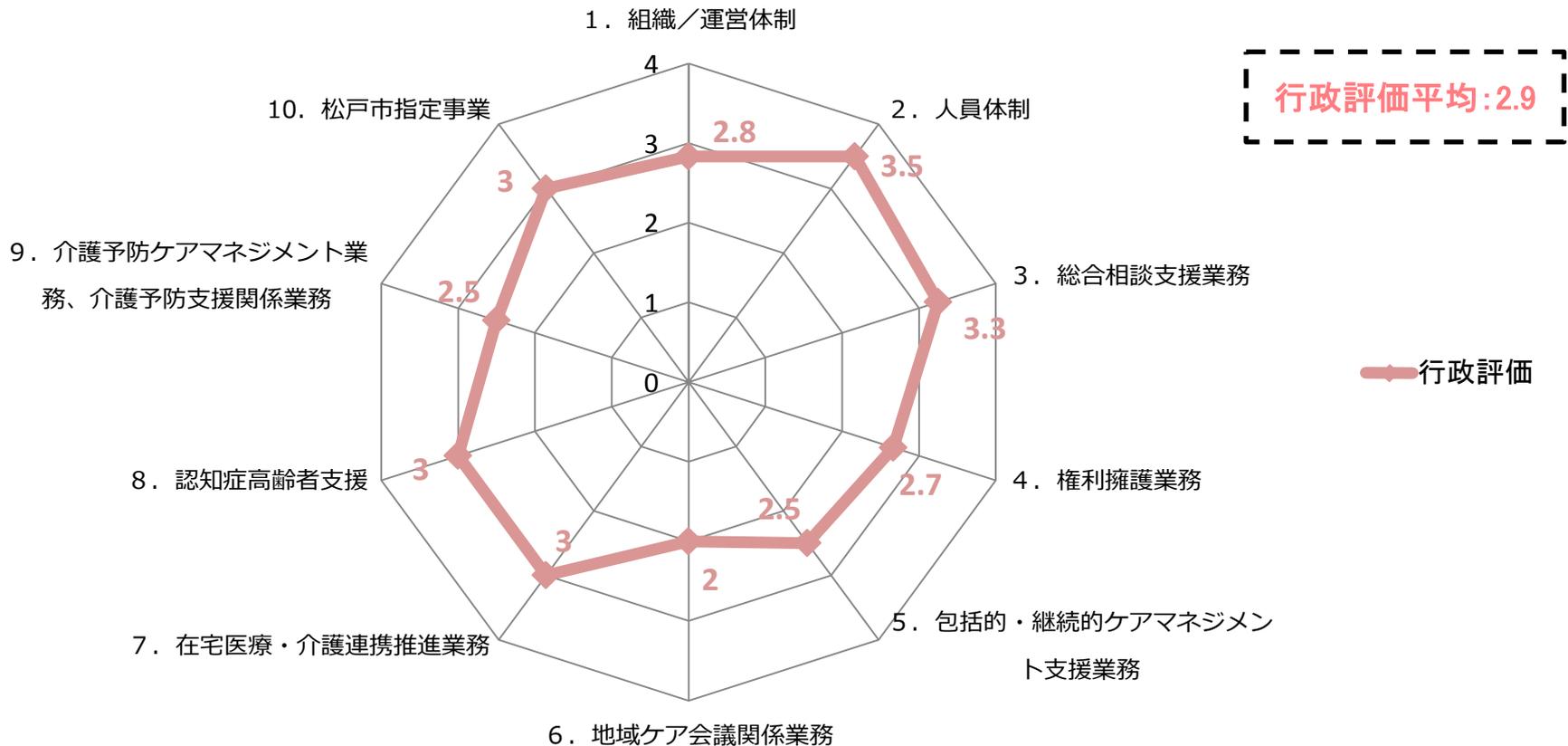
# ⑩新松戸地域包括支援センター 28年度行政評価結果の概要



## 【講評】

- (1) 総評：包括的・継続的ケアマネジメント支援業務、認知症高齢者支援に強みがある一方で、人員体制、地域ケア会議、在宅医療・介護連携推進業務、介護予防ケアマネジメント業務については改善が求められる。
- (2) 主な好事例：
  - 介護予防教室において、セルフケアシートを作成し、自身の身体状況や毎日の運動目標を設定し、セルフケア向上を図っている。
  - 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している。

# ⑪馬橋地域包括支援センター 28年度行政評価結果の概要



## 【講評】

- (1) 総評：人員体制、総合相談支援業務で強みがある一方、組織・運営体制、権利擁護業務、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務、地域ケア会議関係業務、介護予防ケアマネジメント業務においては、改善が求められる。
- (2) 主な好事例：
  - 高齢者からの「休憩できる場所を知りたい」というニーズに対して、地域ケア会議で情報を持ち寄り、最終的に地域のつどいの場のマップを作成し、配布した。
  - 通所介護事業所の定休日に、場所を提供してくれることとなり、オレンジ協力員や民生委員等の交流の場として、活用している。

# 平成29年度地域包括支援センター事業評価の方向性（案）

## 1. 評価項目について

- 28年度の事業評価の結果を踏まえた事業改善を図っていく観点から、28年度評価と29年度評価の連続性を確保することが必要。あわせて、評価の実効性を確保するため、地域包括支援センター関係施策の進展を取り込むとともに、より具体的な事業評価を実現するための改善を図ることが必要。（なお、29年度増設の包括については、初めての評価となるため配慮して評価を実施する。）
- このため、29年度事業評価の評価項目は、28年度事業評価の評価項目をベースにした上で、以下の視点等に立って、評価項目の改善を図る。
  - 【評価項目改善の視点】
  - ①地域包括支援センター関係施策の進展の取り込み
    - ・地域サポート医（在宅医療・介護連携相談窓口）との連携による医療的課題への対応
    - ・軽度認知症の早期把握・早期対応に関する取組 等
  - ②事業評価内容の充実
    - ・マップ等の内容の評価に加え、市民への周知および活用の内容を評価
- 地域包括支援センターが関わる関係機関（介護支援専門員、地域サポート医事業・認知症初期集中支援チーム実施機関等）に聞き取りを実施し、行政評価に反映することを検討する。

## 2. スケジュールについて

- 評価項目を業務実施の指針にできるようにするためには、確定した評価項目をなるべく早期に地域包括支援センターに示すことが必要。今回は、上記観点から評価項目の見直しを行った上で、10月上旬に、市役所から地域包括支援センターに対して、29年度事業評価の実施を依頼する。

## 3. 行政評価の実施について

- 29年度評価の実績や地域包括支援センターの取組の深化を踏まえ、評価項目ごとの行政評価基準について、具体化や高度化の観点から改善を行うとともに、あわせて、ヒアリング審査も充実する。