



## 地域包括支援センターの先進的事業評価について

- **松戸市**では、**市内全域で在宅医療が積極的に展開**されるなど、**高齢者の在宅生活を支える医療・介護関係の取組が着実に推進**されています。  
このため、こうした松戸市の強みを活かして、**要介護状態になっても住み慣れた地域でいつまでも暮らせる街づくり**を進めるため、高齢者の総合相談センターである「**地域包括センター**」の機能強化を推進しています。
- 「地域包括支援センター」は、現在、松戸市内に 15 カ所設置され、総合相談支援、虐待防止などの権利擁護、ケアマネジャー支援、地域ケア会議の運営等の業務を実施していますが、今後の高齢化に備えて、機能強化が重要になっています。  
これに加えて、平成 27 年度から、地域包括支援センターの評価・点検が努力義務化されたことを受け、**松戸市**では、**平成 27 年度の地域包括支援センター事業から、数値や事例等の客観的な根拠に基づく地域包括支援センターの事業評価を実施**し、評価結果をホームページで公表しています。  
※27 年度評価結果のホームページ公表版  
[http://www.city.matsudo.chiba.jp/kenko\\_fukushi/kourei-hoken-hukushi/koureisya/center\\_open.html](http://www.city.matsudo.chiba.jp/kenko_fukushi/kourei-hoken-hukushi/koureisya/center_open.html)
- 本年 7 月 27 日の松戸市介護保険運営協議会において、別添資料のとおり、平成 28 年度の地域包括支援センターの事業評価が決定されました。27 年度・28 年度の 2 か年の評価を通じて、**評価結果を踏まえた業務改善が図られており、地域包括支援センターの機能向上**につながっています。
- 本年 6 月に公布された介護保険法等改正法案に基づき、平成 30 年 4 月から、地域包括支援センター自身による自己評価及び市町村による行政評価が全ての市町村で義務化されます。  
こうした義務化に向けて行われている**平成 28 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業の報告書**におきまして、**本市の事業評価の取組は、地域の実情に即した地域包括支援センターの評価及び機能強化を図っている先進的な事例**として紹介されています。
- 今後とも、地域包括支援センターの事業評価を業務改善につなげていくことにより、地域包括支援センターの機能強化を図っていきます。

### 【問い合わせ先】

福祉長寿部高齢者支援課 ☎ 0 4 7 - 3 6 6 - 7 3 4 3

# 松戸市では在宅医療が積極的に展開されている

## ◎在宅看取り（2016年）

480人

うち、自宅：320人

施設：160人

## ◎訪問診療患者（2016年）

2,733人

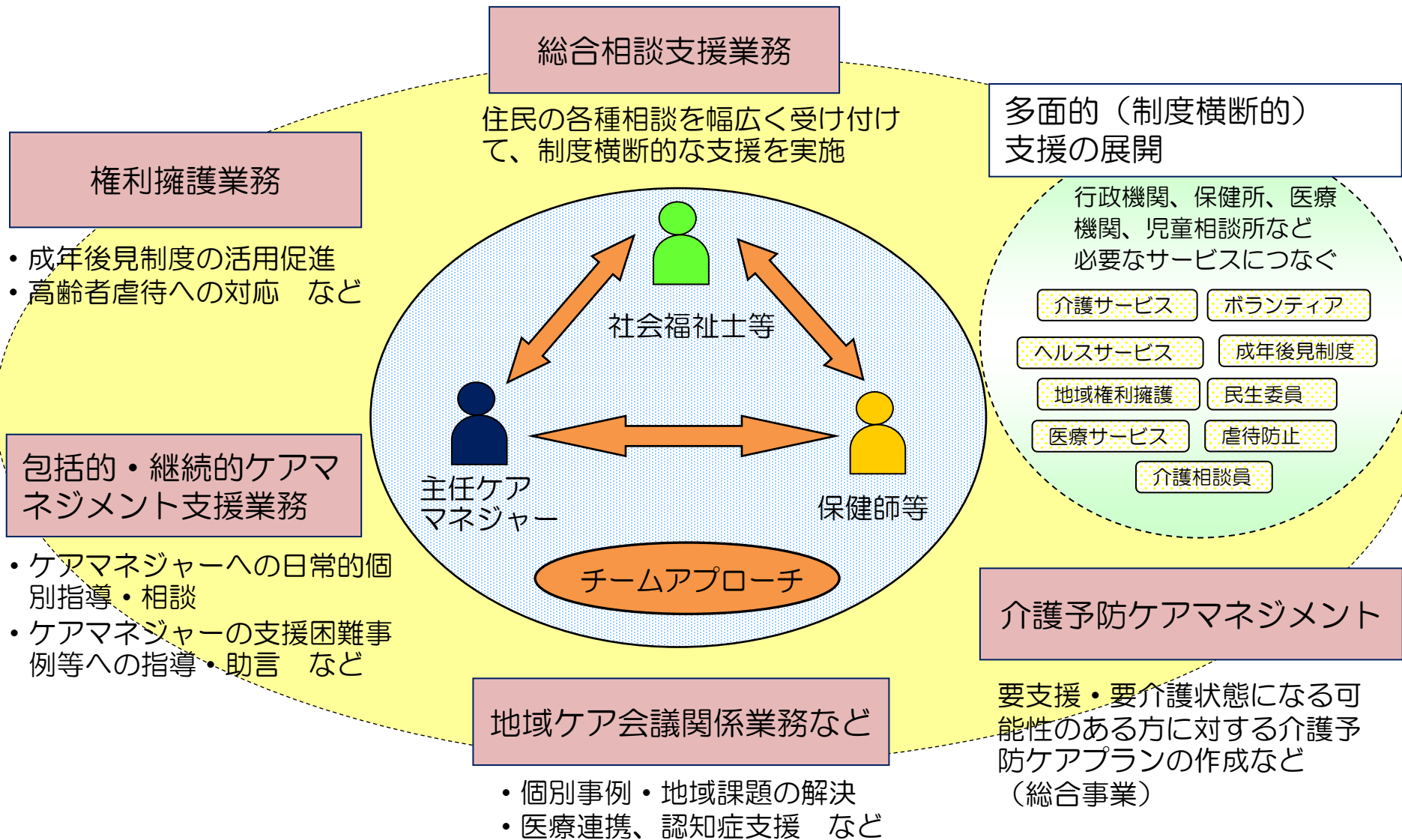
うち、自宅：1,207人



（資料出所）松戸市医師会在宅ケア委員会「在宅ケアのアンケート調査（2017年1月）」「訪問診療可能な病院・医院一覧（平成28年10月改訂）」、関東信越厚生局「届出受理医療機関名簿」（平成29年7月1日現在）

# 地域包括支援センターの概要

地域包括支援センターは、市町村が設置主体となり、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員等を配置して、住民の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、地域の住民を包括的に支援することを目的とする施設。（介護保険法第115条の46第1項）



## 総合相談支援業務

住民の各種相談を幅広く受け付けて、制度横断的な支援を実施

## 多面的（制度横断的）支援の展開

行政機関、保健所、医療機関、児童相談所など必要なサービスにつなぐ

- 介護サービス
- ボランティア
- ヘルスサービス
- 成年後見制度
- 地域権利擁護
- 民生委員
- 医療サービス
- 虐待防止
- 介護相談員

## 権利擁護業務

- 成年後見制度の活用促進
- 高齢者虐待への対応 など

## 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

- ケアマネジャーへの日常的個別指導・相談
- ケアマネジャーの支援困難事例等への指導・助言 など

## 地域ケア会議関係業務など

- 個別事例・地域課題の解決
- 医療連携、認知症支援 など

## 介護予防ケアマネジメント

要支援・要介護状態になる可能性のある方に対する介護予防ケアプランの作成など（総合事業）

# 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
- ・支援を受けた介護支援専門員の感想聴取
- ・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
- ・地域サポート医事業の確認

# 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】

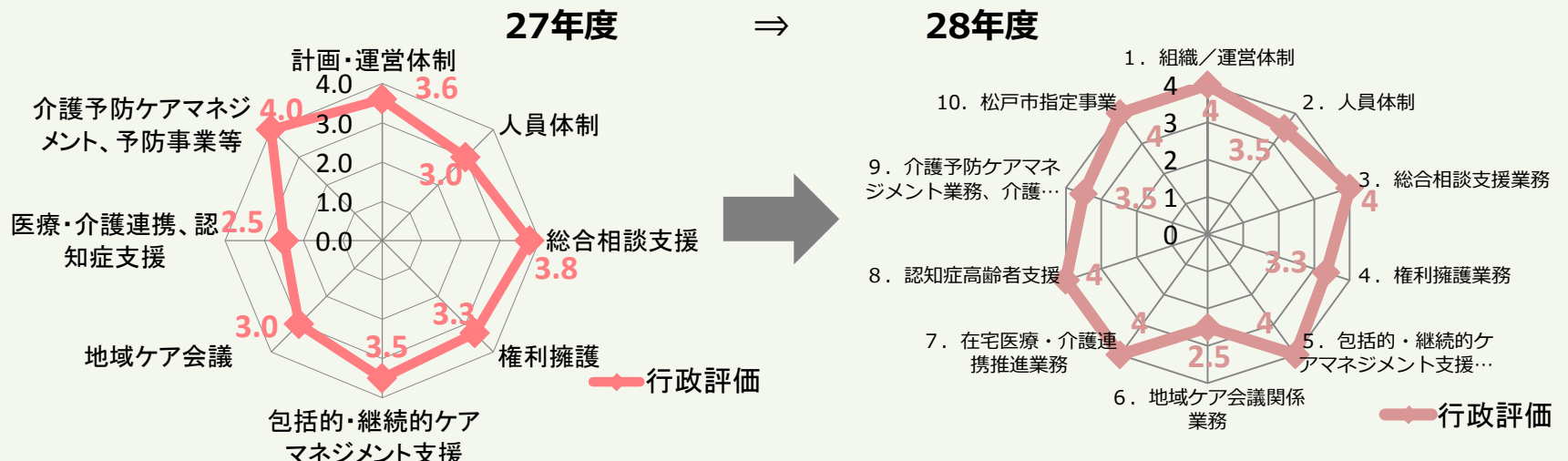
五香松飛台包括では、27年度事業評価を受けて、「医療・介護連携」「認知症支援」「消費者被害の防止」の3点の項目が評価が低いことから、この3点を28年度事業実施に当たっての重点業務課題と位置づけ、積極的な取組みを推進した。

### ＜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】

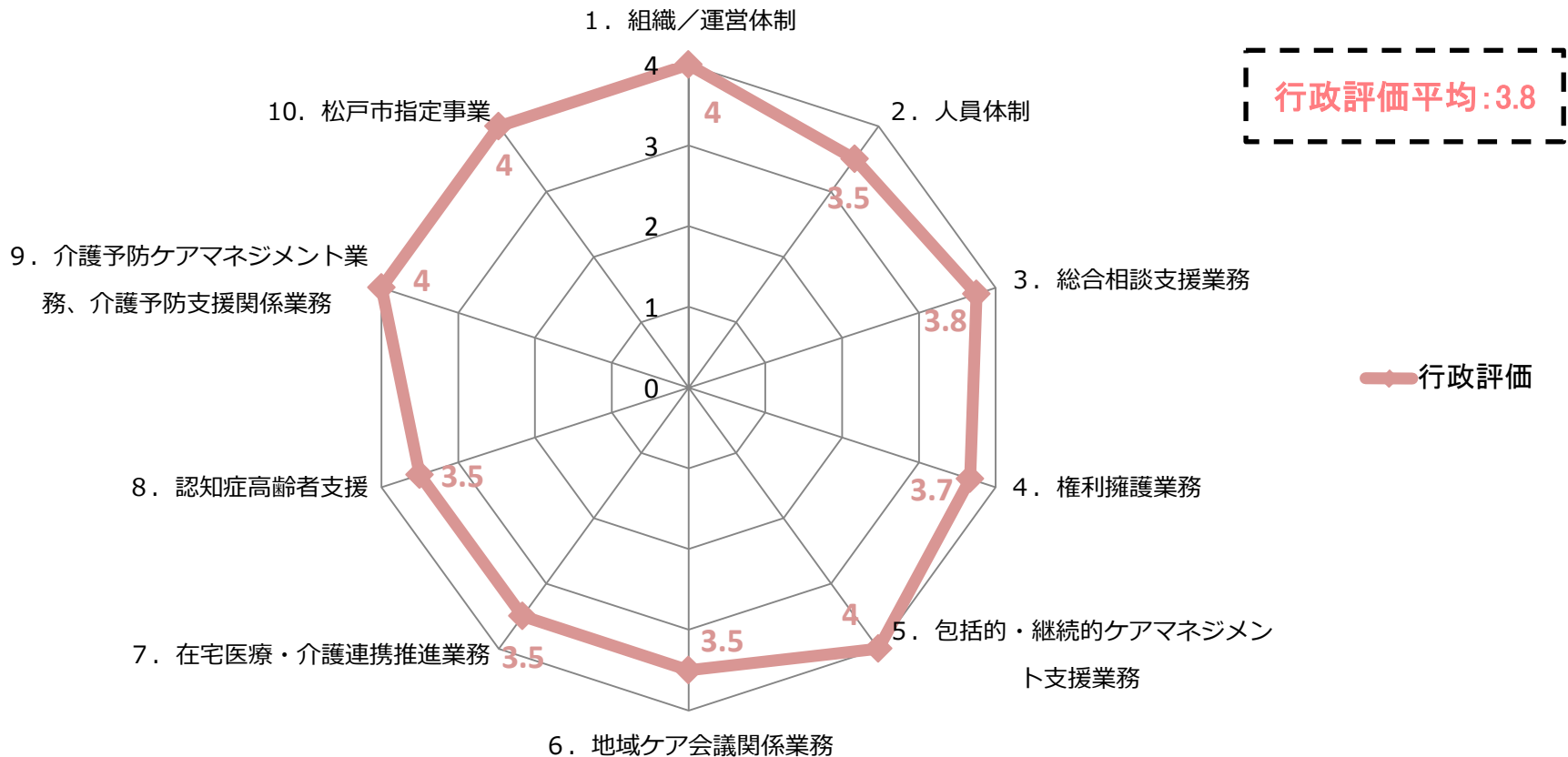
上記のような業務改善の結果、28年度の地域包括支援センター事業については、各分野全般にわたってバランスよく業務が実施できているものと評価される（行政評価平均 3.4 ⇒ 3.7）



※28年度は評価項目を変更しているため、27年度と28年度の評価項目は一致しない。



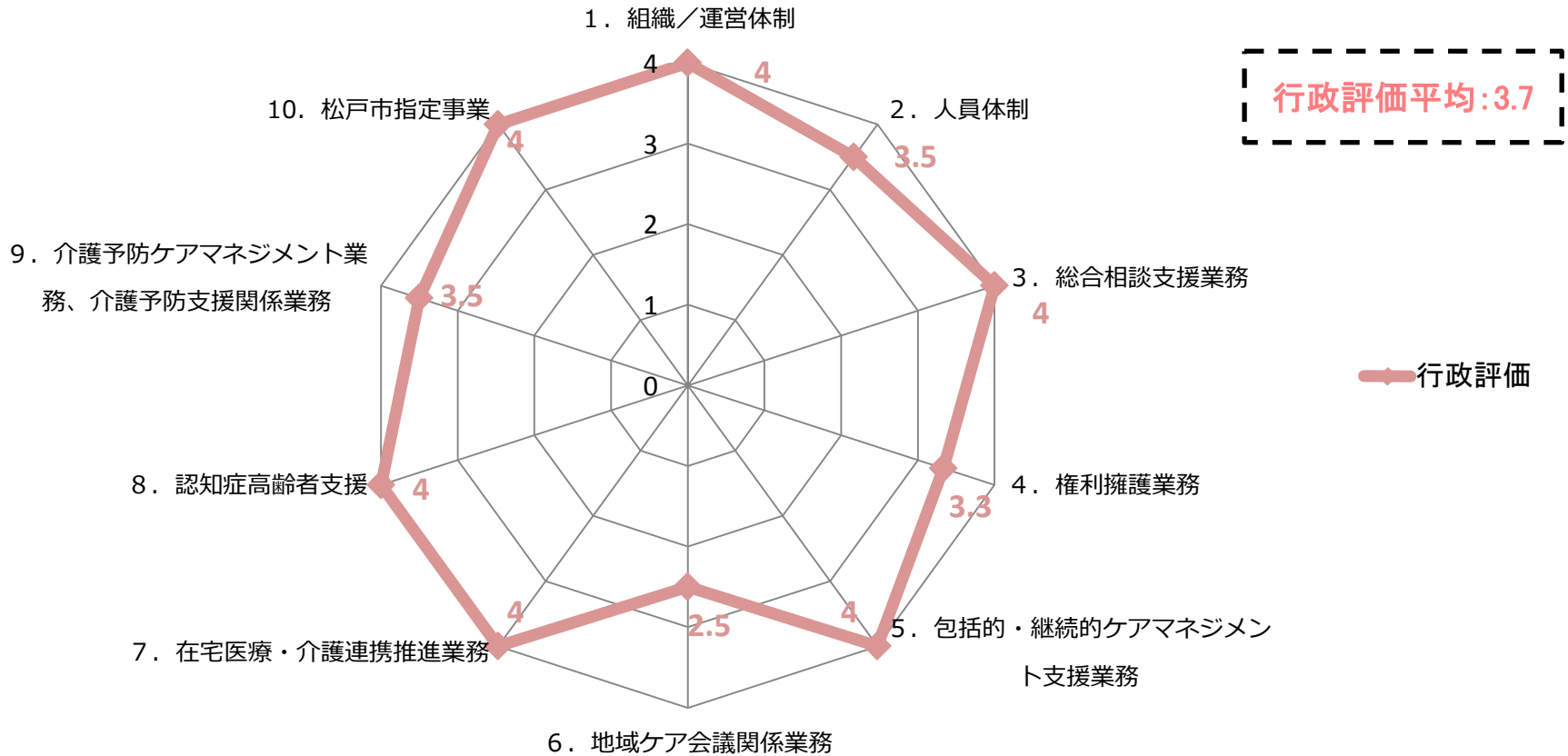
## ⑤常盤平地域包括支援センター 28年度行政評価結果の概要



### 【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、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カフェを開催し、地域住民主体での運営を目指し、ボランティアも育成している。
  - 困難ケースは主担当とサブ担当の複数体制で支援を行っている。
  - 個人情報危機管理の整備（持ち出す際は日報に記入。日時、時間、対象者など明記。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



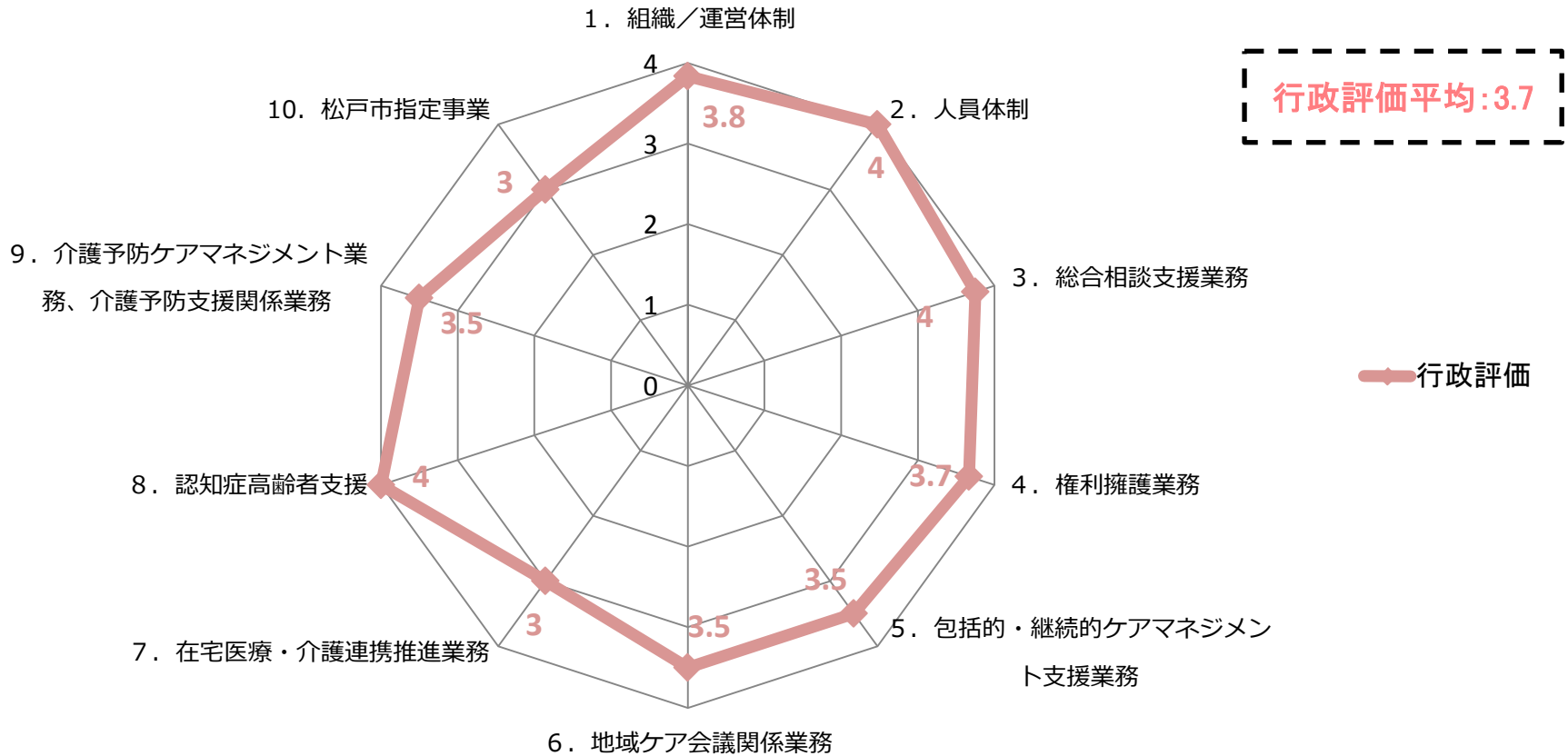
## 【講評】

(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、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：
  - 委託先のケアマネ事業所に対して研修会を開催し、適正に介護予防支援が行われるようにしている。
  - 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など取り組みを目指している。