

平成30年度地域包括支援センター事業評価
⑦ 常盤平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
令和元年7月

1. 組織／運営体制

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例と課題	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	2.75		
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30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、前年度の課題を列挙し、それに対する具体的重点業務の内容【自由記入】	地域共生社会の実現に向けて、地域住民と専門職が協働し地域の力を引出せるよう努めること、高齢者の自立支援、健康保持、生活安定に必要な援助を行うことが課題であった。これらの実現の為、地域ケア会議の活用、認知症カフェや地域行事への参加、地域行事への協力など、地域で顔の見える関係づくりを行い医療・介護・地域住民との連携を図った。また、介護予防事業・総合事業などの保険制度に適切に対応し、地域高齢者の自立支援に努めた。			
	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】	事業計画の行事ごとにチームを作りチームで計画的に事業運営を行っている。また、半年ごとに行われるセンター長と各職員の面接では、事業計画に基づく各人の目標の達成状況を確認している。地域包括会議内で事業計画および進捗状況について、毎月確認し合っている。			
	カ. その他【任意・自由記入】	地域高齢者の力を引き出す事、地域のネットワーク強化を念頭において事業を行っている。すべての各事業運営で、その後、地域のための何かに繋がる様に企画・運営することを心掛けている。認知症予防教室参加者から地域活動のグループ(手芸倶楽部、ウォーキング倶楽部)をつつたり、認知症カフェの運営ボランティアになってもらったり、地域のマップづくりを行った。自主運営に結びつくように自主的に行うことが必要という啓発活動により自主組織ができた。			

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例と課題	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。【30.4.1現在】		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】	14,140			
	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30年4月1日 現在 独居世帯数(4280)世帯 65歳以上の高齢者世帯の高齢者数(10,062)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30年4月1日 現在 (7,131)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30年4月1日 現在 独居世帯数(2,559)世帯 75歳以上の高齢者世帯の高齢者数(5,649)人			

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	3		
評価の根拠	ア. 実施しているニーズ把握の方法【自由記入】	<p>本人、家族や近隣住民、他職種、他機関から日々入る相談には電話だけではなく訪問し状況確認することを意識している。訪問して直接話を聞く事で、環境なども確認でき、直面している問題の背景に隠れている課題が見えてきやすくなる。必要に応じてサービスや制度だけでなくボランティア等の社会資源にも繋げる対応をとっている。地域の行事やボランティア運営のカフェ、体操教室、町会の集まりにも積極的に参加し、地域包括が足を運ぶことで地域住民が相談しやすいよう、地域の方に顔を覚えて貰う。地域包括主催の行事ではアンケートを取り、地域の方のニーズを直接収集している。地域ケア会議もニーズ把握に役立っている。</p>			
	イ. ニーズを基に実行した取組の具体例【自由記入】	<p>「居場所が欲しい」「何か活動がしたい。」「デイサービスに行くほどではないけれど、手芸や脳トレをしたい。」等、活躍の場や、集いの場を求めている声が多く聞かれたため、活動につなげられるように各取り組みを行っている。</p> <p>気楽に出かけられる場所の情報乏しいと言うニーズをもとに地域資源マップ『高齢者お役立ちガイド～集いの場所～』を作成。実際に手芸倶楽部やウォーキング活動ができるようにした。</p> <p>また、集いの場としてボランティアが運営する認知症カフェの定期開催は4年間継続しており、毎回10～15名の方が参加されている。認知症の方も来られるため対応に不安が無いように毎回地域包括職員も参加している。そこでさまざまな相談を受けることも多い。対応方法などボランティアに伝えたりすることでボランティア育成にも役立っていると感じている。</p> <p>地域包括主催の体操教室に定員オーバーで参加が出来ない方や、週1くらいの頻度で運動に通いたいという住民の声から、住民主体で体操教室の自主運営が出来るよう立ち上げた活動のバックアップを継続している。</p> <p>認知症予防教室で行ったウォーキングを仲間と継続したいという声をもとに、月1回仲間と一緒にウォーキングをする「ウォーキングクラブとつきー」を自主活動として継続している。</p> <p>個人的支援をしてくれるオレンジ協力員に見守りをお願いし、地域包括と協働支援を行っている。</p>			

④個人情報保護の徹底を行っているか。		4	4	④ウ 無線LANから有線LAN に変更し、セキュリティを 強化した。	
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し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】	ノートパソコン・個人情報の含まれている書類は鍵付のロッカーで管理。パソコンは全てパスワードをかけており、外出の際は画面上に個人情報が見えない形にしている。個人情報を外に持ち出す際は上長に報告し日報にも記載している。諸機関と個人情報のやり取りをするときはパスワードを設定してメールで送るか情報を消してFAXで送る等の策を講じている。個人情報の含まれた書類を処分する際は全てシュレッダーにかけている。 サーバーはクラウド管理されており、地域包括内のパソコン上には個人情報は残っていない。個人情報保護の研修は1回/年以上行われており、研修の前後には、職員一人一人が個人情報保護チェックシートを記入し意識を高めている。			
	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】	個人情報の持ち出し資料は極力少なくしている。持ち出す時間も限定し、持ち出す際は、日にち・時間・対象者名などを日報に記入し責任者に許可を得ている。 個人情報の利用や共有の範囲については、本人に了解を得た範囲としている。			

⑤利用者が利用しやすい相談体制が組まれているか。	4	3.57	⑤キ 外国人居住者(特に中国人)が多い地域特性から、中国語版の地域包括パンフレットを作成した。																															
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】	夜間は法人本体に電話が転送されるようになっている。転送された際、緊急の事案の場合は待機電話の当番に電話が繋がることになっており、その旨は名刺の裏に記載されているため、名刺を渡す際にお声掛けをしている。																																
	イ. 対応分類(訪問、面接、電話)別の夜間対応の件数(30年度1年間)【月報の件数を記入】 ※17:00以降に対応した件数	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="2">本人又は親族</th> <th colspan="2">その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>訪問</td> <td>245 件</td> <td>内(92件</td> <td>件</td> <td>139 件)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>56 件</td> <td>内(27件</td> <td>件</td> <td>23 件)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>684 件</td> <td>内(346件</td> <td>件</td> <td>316 件)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>985 件</td> <td>内(465件</td> <td>件</td> <td>478 件)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			本人又は親族		その他		訪問	245 件	内(92件	件	139 件)		面接	56 件	内(27件	件	23 件)		電話	684 件	内(346件	件	316 件)		合計	985 件	内(465件	件	478 件)			
			本人又は親族		その他																													
	訪問	245 件	内(92件	件	139 件)																													
	面接	56 件	内(27件	件	23 件)																													
	電話	684 件	内(346件	件	316 件)																													
	合計	985 件	内(465件	件	478 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・休日は法人本体に電話が転送され、緊急の場合は待機電話の当番に繋がる。その旨は名刺に記載されているため、名刺を渡す際にお声掛けをしている。																																	
エ. 対応分類(訪問、面接、電話)別の土曜・休日対応の件数(30年度1年間)【月報の件数を記入】 ※8:30-17:00に対応した件数	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="2">本人又は親族</th> <th colspan="2">その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>訪問</td> <td>64 件</td> <td>内(44 件</td> <td>件</td> <td>20 件)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>26 件</td> <td>内(18 件</td> <td>件</td> <td>8 件)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>163 件</td> <td>内(91 件</td> <td>件</td> <td>72 件)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>253 件</td> <td>内(153 件</td> <td>件</td> <td>100 件)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			本人又は親族		その他		訪問	64 件	内(44 件	件	20 件)		面接	26 件	内(18 件	件	8 件)		電話	163 件	内(91 件	件	72 件)		合計	253 件	内(153 件	件	100 件)				
		本人又は親族		その他																														
訪問	64 件	内(44 件	件	20 件)																														
面接	26 件	内(18 件	件	8 件)																														
電話	163 件	内(91 件	件	72 件)																														
合計	253 件	内(153 件	件	100 件)																														
※17:00以降に対応した件数	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="2">本人又は親族</th> <th colspan="2">その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>訪問</td> <td>14 件</td> <td>内(8 件</td> <td>件</td> <td>6 件)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>6 件</td> <td>内(1 件</td> <td>件</td> <td>5 件)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>電話</td> <td>22 件</td> <td>内(10 件</td> <td>件</td> <td>12 件)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>42 件</td> <td>内(19 件</td> <td>件</td> <td>23 件)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			本人又は親族		その他		訪問	14 件	内(8 件	件	6 件)		面接	6 件	内(1 件	件	5 件)		電話	22 件	内(10 件	件	12 件)		合計	42 件	内(19 件	件	23 件)				
		本人又は親族		その他																														
訪問	14 件	内(8 件	件	6 件)																														
面接	6 件	内(1 件	件	5 件)																														
電話	22 件	内(10 件	件	12 件)																														
合計	42 件	内(19 件	件	23 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、町会の行事に参加し地域包括の周知・PRをしている。啓発活動の中でも地域包括の役割について触れるようにしている。地域包括のチラシを作成し、配布している。地域ケア会議やその他の事業の時にも地域包括の役割について説明している。今年度は大学でもゲストスピーカーとして地域包括の活動についての話をした。																																	
キ. その他【任意・自由記入】	地域行事や認知症カフェの開催時には地域包括相談員が1名以上派遣配置されるため、相談を受けることができ、アウトリーチの場となっている。町会の集まりなどでも気軽に相談を受けている。																																	

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(30年度1年間)【件数を記入】	苦情受付件数 16 件 (内センター自体の苦情 8 件)			
	イ. 「30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: 4 日 連携機関: ケアマネ事業所、ケアマネ、家族、介護保険課、通所介護事業所			
	ウ. 苦情対応窓口に関する情報(連絡先、受付時間等)を公開している場所・方法【自由記入】	いる			
	エ. イの具体的な内容と改善方策	利用者とケアマネ間の契約後数日でケアマネが事業所を異動することになり、管理者が利用者の了解なく勝手に次のケアマネを調整し苦情のあったケース。利用者から、状況が何度も変わるので困る、ケアマネに対して不信感が強いとの訴えがあった。サービス利用はありながら担当ケアマネ不在の状況であった。 色々な立場の感情のもつれもあるケースであったため、地域包括が間に入り、事業所、管理者、ケアマネ、家族、それぞれの訴えや希望を丁寧に伺い、利用者に不利益が及ばないことを第一優先に考え支援した。利用者家族の希望で今までのケアマネに異動先でも継続して担当して貰うことになった。			
	オ. 重大な苦情の内容及び対応方法を決定し、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】	苦情を受けた場合は、翌日の朝礼などなるべく早く全員で内容を共有するようにしている。包括会議でも議題として取り上げ改善策について考えることにしている。また、苦情の対象となった職員には、1対1面接時に、理由を尋ね、どのような事情があり、どのように感じているか、問いかけるようにしている。			

2. 人員体制

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例と課題	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	3.75	①欠員期間なし	
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 : (122) 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数/専門職総数)を記入】	H30年度内に 新たに配属された専門職数 / 専門職の総数 (1) / (7) = (14.3 %)			
	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31年3月末現在の平均勤続月数を記入	平均 46.9 月			
	エ. 職員に対する職場内研修の開催回数【回数を記入】	19 回			
	オ. その他【任意・自由記入】 (研修内容を記載する場合は、日時・内容・時間数を記入)	法人内研修が8回/年あり、すべてを受けても良いし、その中から選択しても良いことになっている。外部で行われている研修は、職員本人が希望し、法人に認められれば勤務扱いで研修費も全額支給される。職員が希望した研修は9割以上法人負担で受講できている。地域包括職員は内部外部とも、受けてきた研修の内容を伝達講習することになっている。			

②専門職間の連携を効果的に行っているか。	4	4		
評価の根拠	<p>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31年3月末現在在籍している全ての専門職について記入</p>	<p>①36 ②35 ③32 ④34 ⑤26 ⑥25 ⑦31</p> <p>平均 31.3 点</p>		

3. 総合相談支援業務

評価項目		回答欄	行政評価	主な好事例と課題	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	3	①イ 他地域包括の利用率平均が約50%の中、常盤平団地地域包括は利用率103.1%である。	
評価の根拠	ア. 分類別の相談件数 (30年度1年間) a.本人又は親族への支援 【月報の件数を記入】	a.本人又は親族への支援 介護に関する相談 2379件 健康・医療に関する相談 1234件 経済的相談 1009件 介護予防に関する相談 1008件 家族調整に関する相談 334件 権利擁護に関する相談 443件 諸制度や地域の社会資源に関する相談 222件 安否確認(見守り含む) 78件 その他 73件 総計 6780件			
	b.本人又は親族以外の機関への支援 【月報の件数を記入】	b.本人又は親族以外の機関への支援 介護に関する相談 1904件 健康・医療に関する相談 1097件 経済的相談 1007件 介護予防に関する相談 412件 家族調整に関する相談 313件 権利擁護に関する相談 557件 諸制度や地域の社会資源に関する相談 154件 安否確認(見守り含む) 51件 その他 89件 総計 5584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	担当エリアは、高齢者数が市内で最も多く、高齢化率も高い。また、低所得独居高齢者が入居できエレベーターのある比較的安く入れる団地もあり、障害者、高齢者も多い。家族関係が希薄で家族の協力が得られない利用者が多く、成年後見制度の市長申し立てに3件つないだ。 担当地域は、昔から居住している比較的裕福な層と新たに越してきた低所得者層が近居している。低所得者層では経済的虐待も増えている。相談内容としては介護に関するものが多く、次いで健康不安、経済不安となっている。 近年、精神疾患が疑われる人を抱える家庭が増えており介入の困難さから、警察と司法と連携をとることが増えている。			
	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】	記録はパスワード管理されたパソコンから閲覧可能。困難事例や虐待事例は複数担当制にしている。				

<p>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。</p>	<p>4</p>	<p>2.6</p>		
<p>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</p>	<p>いる</p>			
<p>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】</p>	<p>2部屋の狭い団地に義理関係を含む多世代5人で暮らしている徘徊認知症高齢者のケース。日中は認知症中等度の本人と子の配偶者の異性親の高齢者2人で過ごし、本人は徘徊多数回、警察保護歴も多数回であった。経済的理由で医療受診は中断、介護保険サービス利用なく、放置されていた。地域包括介入により病院受診の再開、認知症専門医の受診、介護認定の更新を行った。グループホームの入所が妥当と判断し、家族へ提案したが経済的理由からなかなか進まなかった。生活保護申請も家族と一緒にいったが、生活保護受給に至らず。家族判断で定期受診も再度中断してしまった。地域包括が入所予定だったグループホームから情報を得て再介入、ケアマネ紹介し、家族に費用負担の説明を再度ケアマネと一緒に説明、月2回のデイサービス利用につなげた。</p>			
<p>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】</p>	<p>精神疾患によりパチンコ依存があり、万引きをしてしまう高齢者と認知症の配偶者、難病の子のケース。障害福祉相談員、保健所保健師、高齢者支援課、成年後見相談員、地域包括がかかわり支援している。地域包括職員は、訪問の他受診付き添いを行い、病院ソーシャルワーカーとも連携している。難病の子は、自分の考えに沿わない支援に対し強い拒否感がある。また過去の支援者の発言や支援内容に対してこだわって支援が進まない。高齢者の治療も子の意思に添わないため、なかなか進まず入院も出来なかった。訪問や付き添いというかわりの中で、高齢者の生活は徐々に落ち着いてきたが、子は現状や過去の支援者の発言に対して不満があり、現在の支援を受け入れられない状態が続いている。高齢者の生活はやや改善されている。</p>			

<p>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】</p>	<p>親の介護に携わるうちにアルコール依存症になってしまった高齢者の家族からの相談ケース。高齢者本人は100歳近い親の介護を毎日休みなく行っていた。地域包括職員は本人と親のどちらにも介護サービスが必要と考え、介護申請他、数回にわたり支援したが、サービス利用直前のキャンセルが続いた。本人は、介護の辛さから酒量が増え、親の死後、気が抜けたようになり心身ともに機能低下し、自宅内や近所の道路で転倒し頻回に救急搬送されるようになった。内科の主治医からはアルコール依存症の専門医を受診するように言われている。配偶者も子も本人の事を心配し専門治療を受けさせようとするが、本人が受診は嫌だという、本人の希望だからと受診をキャンセルしてしまう。地域包括は本人から、病院で待たされたり人に見られたりすることが苦痛ということを取り、精神科の往診を導入したが、往診直前に転倒し、救急搬送、入院となった。入院中に医療相談員と連携し精神科往診をすすめた。</p>			
<p>オ. 介護と仕事の両立支援や福祉まると相談など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】</p>	<p>小学校で全裸になって泥まみれで保護された高齢者のケース。本人は就労継続を希望していたが、奇行のため解雇になった。徘徊して保護されることが何度もあった。認知症の診断は出ているが、本人は受診や服薬を拒否。配偶者は本人を同行しながら仕事を行っていた。会社からは事故の危険があるので、認知症家族の同伴をやめるよう命令された。現在は介護保険を申請しデイサービスを利用している。その間に配偶者は仕事を行うことができている。</p>			
<p>カ. その他【任意・自由記入】</p>	<p>独居や障害をもつ家族など複雑な家族形態が増加。地縁関係も希薄な地域が多く、問題のあるケースの早期発見と他分野との連携が課題になっている。</p>			

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	3.66		
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			
	<p>①関係機関・地域の町会等による住民等向けのイベント(37 件)</p> <p>4/13自主体操グループ「あるき隊」 4/19高齢者支援連絡会総会 5/27オレンジ協力員交流会「歌声喫茶」 5/28千駄堀新山町会講習会 5/29・1024介護者のつどい 6/23災害訓練講座(社協) 6/24・7/22・9/23・11/2512/23.3/23ゆうゆう会(町会とオレンジ協力員) 4/25・6/27・5/23・6/27・7/25・8/22・9/26・10/24・11/28ウォーキンググループ「とっきー」 6/29「げんきかい」介護保険講習会 8/30・11/29・1/31茶話会にっこり 9/8RUN伴 10/6松戸まつり 10/21まきば声かけ訓練 10/28常盤平中央商店会「のぞみの広場」お祭り 10/30介護者のつどい 11/24松戸のつどい 12/2さわやか広場 1/25松戸のつどい 2/21新山町会いきいきサロン 3/10地域づくりフォーラム「絆フェス」 3/15認知症普及啓発イベント 3/28プラチナカフェ</p>			

評価の根拠

イ. 職員が参加した関係機関・組織等が主催する全ての会議・行事等の総件数・日程・テーマ

【総件数・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

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等に大別して記入

※地域ケア会議、センター長会議、各専門職部会、高齢者支援連絡会などは含まない。(記入例参照)

※介護予防普及啓発活動、認知症サポーター養成講座など他の項目で記入している内容は重複して記入しない。

②関係機関等の関係者・専門職向け会議・イベント (31件)
4/4福祉相談窓口オール顔合わせ会
4/16在宅医療・介護連携支援センター開所式
5/16医療連携会議
5/29松戸市在宅医療・介護連携支援センター説明会
5/30障害・母子・高齢者の協働研修・意見交換会
7/13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
8/30オレンジ協力員受け入れ機関連絡会
9/13 1/30 3/26高齢者支援連絡会・理事会
10/29在宅医療・介護連携支援センターアウトリーチ事例検討会
11/23松戸市高齢期問題と福祉のつどい
11/28介護予防居宅事業所情報交換勉強会
12/11介護支援専門員研修会
1/12全国の集いin東京プレ大会
1/15新春情報交換会
1/18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
1/18『病院・地域それぞれの立場から見た退院支援』講演会
1/26つながるシンポジウムin流山
1/29千葉大学看護学部『訪問看護学概論：地域包括支援センターの役割』ゲストスピーカー
2/18認知症地域支援推進員会議
2/20相談協力員連絡会
2/25世帯まるごとin常盤平
1/17 2/27 2/28 3/22 3/27地域づくりフォーラム会議
3/5地域支援推進委員会
3/19体力測定講習会
3/25エビデンス報告会

	<p>③地域密着型サービス事業者の運営推進会議等 (29件)</p> <p>4/18GHそよ風運営推進会議 5/16明尽苑運営推進会議 5/18GHしいえす運営推進会議 5/25GHガーデンコート常盤平運営推進会議 5/26GHさくら草運営推進会議 7/28GHさくら草運営推進会議 7/28GHひなたぼっこ運営推進会議 8/23ウェルズデイリビング運営推進会議 9/19DSあじさい運営推進会議 9/19明尽苑運営推進会議 10/17GHそよ風運営推進会議 11/16GHしいえす運営推進会議 11/24GHさくら草運営推進会議 12/14やさしい手運営推進会議 12/21やさしい手運営推進会議 1/16明尽苑運営推進会議 1/17GHひなたぼっこ運営推進会議 1/25GHガーデンコート運営推進会議 1/26GHさくら草運営推進会議 2/13ミントデイサービスセンター運営推進会議 2/15やさしい手運営推進会議 2/18GENKINEXT運営推進会議 2/19未来サポーターズイースト運営推進会議 2/19GHそよ風運営推進会議 3/14DSひまわりの家・DSひだまりハウス合同運営推進会議 3/15GHしいえす常盤平運営推進会議 3/20明尽苑運営推進会議 3/22DSケアサポートさくら運営推進会議</p>	
<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</p>	<p>いる</p>	

④地域の社会資源について把握および開発を行っているか。	4	3.4	④オ 地域資源マップは、団地住民全戸配布し、地域新聞「ときわだいら」にも内容掲載した。							
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	<table border="1"> <tr> <td>圏域内</td> <td>30</td> <td>ヶ所</td> </tr> <tr> <td>圏域外</td> <td>26</td> <td>ヶ所</td> </tr> </table>	圏域内	30	ヶ所	圏域外	26	ヶ所			
圏域内	30	ヶ所								
圏域外	26	ヶ所								
イ. 「ア」の内訳	配食(4)箇所、見守り(4)箇所、移送(3)箇所 サロン(9)箇所、地域の予防活動(10)箇所 その他(0)箇所									
ウ. <マップについて> 地域の社会資源に関するマップについて ①マップを作成し、社会資源の開催内容・場所・回数・連絡先等の情報が掲載されている ②マップを作成しているが、社会資源の開催内容・場所・回数・連絡先等の情報が掲載されていない ③マップは作成していない 【①・②・③を選択】 ※マップを一部提出	①マップを作成し、社会資源の開催内容・場所・回数・連絡先等の情報が掲載されている									
エ. <マップについて> 「イ」の地域の社会資源に関するマップを平成30年度内に更新をしている／いない	いる									
オ. <マップについて> 作成した社会資源に関するマップの活用及び周知方法【自由記入】	平成30年度は製本された地域資源マップを1500部作製した。マップは情報提供者・団体、各町会、市民センター等へ配布し、元気高齢者の介護予防、日常生活自立支援事業の「地域のつどいの場」情報源として活用できた。地域の高齢者から配布希望も多く寄せられている。									

評価の根拠

評価の根拠	カ. 社会資源(※)の立ち上げ運営又はそれらの支援を行った数と、そのうち新規立ち上げ支援数(30年度1年間)【ヶ所数を記入】 (※)住民主体の予防活動、通いの場、サロン、認知症カフェ等	総数 4ヶ所 (内新規立ち上げ支援数 1ヶ所)		
	キ. 「カ」の各社会資源の種類・特徴・開催回数(週・月〇回)など詳細情報【自由記入】	【従来からの活動】 1. 体操教室/65歳以上であればどなたでも/毎週金曜日13:00~15:00/全身ストレッチ・有酸素運動・筋トレ 2. 自主活動ウォーキング/毎月第4水曜日13:30~/時間になったら自主的に集まり。1時間程度歩く 3. 年4回森のホールの前で待ち合わせ、21世紀森の広場にて四季の写真を撮り作品の品評会を行う 【新規立ち上げ】 手芸サークル「まどか」: 認知症予防教室の参加者で立ち上げ。月1回程度集まり手芸作品の制作		
	ク. その他【任意・自由記入】	地域包括主催の介護予防教室からの自主グループ、認知症予防教室からの自主グループで結成した。健康に関心の高い方を中心に今後もこのような形で増えていくと思われる。		

4. 権利擁護業務

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例と課題	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。	4	2.3			
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】	全ての相談からの把握のほか、民生委員、町内会自治会からの情報提供やケアマネ、家族、施設、病院、市役所、団地、マンション管理組合からの相談により把握している。また他の相談（支援困難・虐待）により権利擁護の必要と認められたケースも多くみられる。ケースによっては地域包括内で検討し、後見制度や日常生活自立支援事業に繋ぐこともある。地域包括が行う研修時や催しでは相談ブースを設け、その場での相談にも対応している。			
	イ. ①成年後見制度活用につなげたケース数（30年度1年間）【月報の件数を記入】、②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	① 5 件 ②権利擁護全体に対する相談件数は1番多い。成年後見制度申し立てに繋ぐための相談件数は15地域包括の中で2番目に多い。今後司法書士や行政書士に同行してもらい、アセスメントの時から関わってもらうようにし専門的な見地からの意見をいただく機会を増やしたい。			
	ウ. ①日常生活自立支援事業につなげた/相談したがつながらなかったケース数（30年度1年間）【月報の件数を記入】、②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	① 1)事業につなげたケース 1 件 2)相談したがつながらなかったケース 35 件 ②今年度は、日常生活支援事業に相談数は15の地域包括内で4番目であった。今後、日常生活自立支援事業開始までの間に司法書士、行政書士の任意契約などの利用も増やし、より専門的な見地からの意見をいただく機会を増やしたい。			
	エ. その他【任意・自由記入】	独居高齢者、複雑な家族構成、認知症高齢者の金銭管理や介護サービス契約などの身近な生活支援を必要としている対象者は今後さらに増すことが予想される。各制度の迅速かつ正確な手続きができるようシステム構築が急務と考える。			

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	3.66		
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(30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)	<p>夜間、警察より「酒に酔って過激になった本人が口論の末、配偶者に皿で殴られ流血した。興奮状態なので警察で保護している。」と通報があったケース。虐待が疑われるため、地域包括職員2名で警察署に向かった。警察署では2人が別室で保護されていた。二手に分かれそれぞれでアセスメントを行う。本人は酒が入り興奮状態で認知症の疑いもあり冷静に話ができる状態では無かった。緊急でショートステイを受け入れて貰えるか検討したが、ショートステイでの対応は困難と判断。2人とも家に帰ると言って聞かなかったため、本人は自宅に戻り、配偶者は友人宅に泊まってもらうこととし一旦分離の対応を取った。</p> <p>翌日早朝訪問したところアルコールも抜け冷静に話ができる状態だったため、頭の傷の処置のために受診同行をした。</p>			
	エ. その他【任意・自由記入】	<p>高齢者虐待及び虐待疑い等のケースはその都度地域包括内で事例検討を行い、支援方針、緊急性の確認など行っている。家族システムに問題を抱えているケースも多いため担当を2名にして養護者支援を含め役割分担をして問題解決に取り組んでいる。</p>			

<p>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。</p>	<p>4</p>	<p>3.33</p>		
<p>評価の根拠</p>	<p>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】</p>	<p>地域個別ケア会議において悪徳業者に引っかかってしまう軽度認知症の高齢者について事例検討を実施。各専門職からの助言と地域の情報共有が図られた。詐欺被害について詐欺防止のための電話器につける装置の情報を周知したり、消費生活センターに報告したり、高齢者支援課を含め法律の専門家に相談することで対応する。</p>		
	<p>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】</p>	<p>ケアマネ、民生委員から主に情報提供がある。消費生活センターや警察からの振り込め詐欺防止などの啓発チラシをもらって高齢者宅へ訪問している。独居高齢者宅にケアマネと訪問することもあり、ケアマネに対しても注意喚起している。</p>		
	<p>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開催回数・日程・内容・主な参加者層・参加者数【開催回数・日程・内容・主な参加者層・参加者数を記入】 ※他センターとの合同開催も記載し、その旨を明記</p>	<p>開催回数合計 1 回 【日時】 平成30年7月26日(木)13:30~15:00 【内容】 「高齢者虐待って身近な問題なの？」 講師 須田仁 准教授(聖徳大学 心理福祉学部社会福祉学科) 【主な参加者層】 最多年齢層 70代36% 80代14% 最多地域 常盤平地区 常盤平団地地区 【参加者数】 71名(包括、市職員14名含む)</p>		
	<p>エ. その他【任意・自由記入】</p>	<p>7月26日の研修会には、何らかの形で日ごろから高齢者に関わってくれている市民の方や介護事業従事者が強い関心を持って参加されていた。</p>		

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	主な好事例と課題	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	3			
評価の根拠	ア. 30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【月報32)1の件数を記入】	1182 件			
	イ. 「30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】	介護サービスの範囲外のことを要求され、サービス導入が出来ないことの理解が本人から得られず、市や県に苦情を訴えられた末にケアマネの交代を申し出られた。その後ケアマネ交代となるが、無理な要求が多く、説明するが、本人家族共にプライドも高く聞く耳をもって貰えず、キーパーソンも不在というケースだった。 医療中断していたためアウトリーチに繋ぎ医師の立場から医療にかかる必要性を説明してもらい受診を再開。病院受診には毎回地域包括が同行した。肺炎の診断が出て入院の必要性があった際には、入院の必要性を感じていない本人に対し、入院がスムーズにいくように医療機関同士で連絡を取って貰えるようにした。入院後も支援を継続し、急性期病院退院のタイミングでは施設入所が出来るよう、施設探しから入所の調整を行い、無事療養型の病床に転院することができた。			
	ウ. 30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】	3 回			
	エ. 30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】	①第一回常盤平主任ケアマネ交流会 日程H30年7月11日 内容:主任ケアマネの会の検討(地域作り・ネットワーク) ファンリテーターの役割 講師:常盤平地域包括職員 ②第二回ケアマネ交流会 日程H30年10月17日 内容:相談、指導に困った時の対応について、みんな遭遇しがちなあるある事例とその対処方法についてグループワーク ③第一回クローバーの会ケアマネージャー研修会 日程H30年11月29日 内容:第一部「保健所における精神障害等の対応について」 第二部事例検討「精神障害にまつわる事例」 講師:松戸保健所職員			
	オ. その他【任意・自由記入】	研修や事例検討会を通して地域のケアマネとのネットワークの構築を図り日頃から相談しやすい関係性をつくるよう心掛けている。一人ケアマネの事業所に対しては、こまめに相談に乗るとともに、ケアマネ研修時の資料作成などの相談にも対応している。			

<p>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。</p>	<p>4</p>	<p>2.5</p>		
<p>評価の根拠</p>	<p>ア. 同行訪問による個別指導・助言の件数(30年度1年間) 【月報の件数を記入】 ※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。</p>	<p>222 件</p>		
	<p>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】</p>	<p>本人及び子がゴミをゴミと認識していない事例。心疾患があるが、家の中が窓も開かず玄関から2階までゴミで埋もれている。担当ケアマネに退院支援を依頼したところ、大量のゴミでベッドが搬入できないことが分かった。後日ケアマネと地域包括職員が自宅訪問し、ベッドのスペースを確保した。家の中のゴミの処分をケアマネと一緒に考えて提案したが家族は拒否的であった。風呂も壊れており数か月も入浴できていなかった。入浴目的でのデイの提案等をケアマネと一緒に提案。また本人と子がゴミをゴミと認識していないことについて、ケアマネの思いだけで行動しないようにアドバイスした。ケアマネが精神的に追い詰められそうな様子であったのでケアマネと同行訪問を行い情報共有した。</p>		
	<p>ウ. サービス担当者会議への出席による指導・助言の件数(30年度1年間)【月報の件数を記入】</p>	<p>137件</p>		
	<p>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】</p>	<p>キーパーソン(家族)がアルコール依存症。体調が悪いことが多く、また担当者会議を開催する意味を理解できておらず、担当者会議の延期になることが続いた。また、酒に酔った状態でケアマネの携帯電話に早朝電話をしその場で出なかったことに怒って脅迫することがあった。そのため、ケアマネを交代になった。会議がないと必要なサービスができないことを説得し、会議を開催した。</p>		
	<p>オ. その他【任意・自由記入】</p>	<p>今後、居宅介護支援事業所の管理者要件が主任介護支援専門員になるためますます地域の介護支援専門員と地域包括支援センターと連携をとることになると思われる。</p>		

6. 地域ケア会議関係業務

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例と課題	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	3.8		
ア. 30年度1年間における、地域包括ケア推進会議・地域個別ケア会議の開催回数【件数を記入】	①地域包括ケア推進会議 2 回 ②地域個別ケア会議 4 回			
イ. 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			
ウ. イが「いる」の場合、その具体的方策【自由記入】	<p>前年度に引き続き地域包括、ケアマネ、薬剤師と事例を出す職種を上げ、多方面から問題に取り組めるよう心掛けた。取り扱うテーマも「高齢者のペット問題」「ごみ捨て」「要望が多い高齢者」と、地域課題が重複せず、地域住民の方も身近に考えられるテーマを選んだ。意図的に地域課題や地域での解決に繋がりそうなテーマを選んだため、地域住民の方からも課題やそれについての住民単位での解決策が多く出た。</p> <p>今回大きな問題となったペットと高齢者については、介護保険関連や医療福祉の専門職だけでは、情報が不足したため、6か月にわたり他市の地域包括や他県の事業所、県の動物愛護センターとも連携を取り解決策を考えた。また地域ケア会議の前にケアマネにアンケートや質問用紙を送り、問題意識を持って会議に参加してもらえるように工夫した。</p>			
エ. 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			
オ. エが「いる」の場合に、①当該地域個別ケア会議の事例と②参加した医療・介護関係者以外の関係者の職種【事例・職種を記入】	<p>【事例】飼い犬のことが気にかかり入院治療できない重病の高齢者（職種）地域の助け合いの場に関するNPO、社協、行政・司法書士、高齢者支援連絡会、医療相シヤルワーカー</p> <p>【事例】近所の支援がなく、介護保険でも対応困難で、ゴミが溜まりがちになってしまう歩行困難の独居高齢者（職種）地域の助け合いの場に関するNPO、社協、行政・司法書士、高齢者支援連絡会、オレンジ協力員</p>			

評価の根拠

<p>カ. 出席を要請したが実現しなかった、①職種②意見を聴取した方法③ケア会議内での意見反映方法</p>	<p>①職種 ペット支援団体 ②意見を聴取した方法 電話とメールで支援方法や費用、現状などについてアドバイスを得た ③ケア会議内での意見反映方法 事例報告を行い、どのようにかかわったのか、かかった費用などについて説明した。</p>			
<p>キ. 地域ケア推進会議・地域個別ケア会議の議論内容(議論のまとめ又は議事録)を参加者間で共有している/いない</p>	<p>いる</p>			
<p>ク. その他【任意・自由記入】</p>	<p>参加者全員に対し、また関係機関には、ニュースレターなどで議論の結果をお知らせしている。ペットの支援団体は次年度の地域ケア推進会議に出席予定となった。</p>			

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	3.5		
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】	<p>【事例】同居家族があり認知症状軽度の高齢者がキャッシュカード詐欺にあった事例 (検討結果)・地域での情報共有(町会回覧板の活用)・電話機等の工夫(詐欺防止対策装置の設置)・相談できる人間関係(高齢者と多世代との交流促進、家族内での話し合い)</p> <p>【事例】薬の管理が出来ず大量に薬を余らせている独居高齢者 (検討結果)・服用状況の見守り(家族・近所・介護保険サービス)・お薬相談会の開催とお知らせ・薬事個別相談の案内</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	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】	市の地域ケア会議の内容についてまとめたものを参加者に配布している。参加者から、「参加した会議の内容がどのような成果に繋がっているのか」わかると好評である。会議内容は参加者にニュースレターやプリントなどで配布し可視化している。 円滑に会議を進行させるために、ファシリテーターを担当してくれる専門職には事前にファシリテーター研修を行い、希望者には当日少し早めに来てもらい、困った時の対処方法など説明している。			

7. 在宅医療・介護連携推進業務

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例と課題	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	2.66		
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【具体的な連携内容を記載】	<p>幻覚や徘徊があるが、医療受診などを拒否し近所の住民から苦情が上がったケース。地域包括が訪問しても面会を拒否することが続いていたが、地域包括職員が地域住民や民生委員と協働し、粘り強く訪問を重ね信頼関係をつくってから松戸市の在宅医療・介護連携支援センターの支援で訪問診療を依頼した。また、介護保険を申請し訪問看護を利用。服薬の管理や定期的な受診を行っていくことで、症状の安定を図った。</p> <p>健康状態に問題がありながら受診を望まず、兄弟の家の2階に20年間引きこもっていたケース。受診拒否があり、介入困難であった。サポート医が家族のかかりつけ医師であったため、地域包括職員が当該医師に依頼して訪問診療を開始した。サポート医は本人の気持ちに寄り添いながら診察を行い往診後、医療保険で訪問看護を導入した。その後地域包括職員が介護保険の申請代行支援を行い、介護認定を受けた。地域包括職員は本人の意向をよく聞いてくれるケアマネに繋ぎ、介護保険を利用して訪問看護を継続した。入院治療が必要であったが、なかなか納得しない本人に対し、サポート医が病状を説明し、そのうえで地域包括看護職員が入院の必要性やこれからどのような治療をするかなどを丁寧に説明した。また、サポート医は本人と関係の悪い家族にも、本人とは別に説明を行ってくれた。往診時にはすべて地域包括職員が付き添い本人の気持ちを傾聴した。しばらく訪問看護を継続することができ、半年後本人が納得して入院できた。</p>			

評価の根拠

<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 【具体的な連携内容を記載】</p>	<p>病院受診拒否で内服も出来ていない利用者が、受診時に他人に見られることを嫌っていることが分かったため、同病院の往診による受診に切り替え受診することができた。また放射線検査の為、診療所に行くことが必要になった時は、診療所看護師と相談し待合室に人のいない昼休みなどの時間帯を選んで受診、検査を受けることができた。その際検査に時間がかかり、ほかの患者がくる時間になってしまったが、感染症用の部屋を使わせてもらい、他人の目に触れることなく受診できた。</p>	
	<p>経済的な理由で定期受診を中断していた高齢者のケース。必要な介護保険サービスも使えない状況であった。地域包括職員が、かかりつけ医と情報共有し、家族に医師からの伝言や受診の必要性を説明した。その上で、親族による医療費の援助ができないかどうかを問い合わせし半年後に受診を再開できた。かかりつけ医が認知症専門医の紹介を行い、主治医意見書を記入、介護認定継続手続きが滞りなく行われた。</p>	
<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 【具体的な連携内容を記載】</p>	<p>生命の危機があるが診療拒否の高齢者を入院に導いたケース。マンション管理人から、入居者の言動がおかしいと連絡があった。地域包括職員が訪問すると電気ガスなどのライフラインが止まり、室内は乱雑で賞味期限切れ食品が多量にあった。身体機能低下、認知症のため生活行為ができず、独居生活は困難な状態であった。ライフラインの再開など支援を続けながら入院を勧めるが拒否。数日後さらに健康状態が悪化し救急搬送を試みるが、本人が搬送拒否。拒否強いため受け入れ病院が探せないとの理由で救急車が帰ってしまった。地域包括職員は、このままでは生命に危険があると判断し、翌日、医療連携病床のある病院に相談し、入院先を確保した。そのうえで在宅医療・介護連携支援センターに相談、往診医を派遣してもらい、救急車を要請、往診医から入院を進めてもらうことで、本人が入院を了承、入院できた。</p>	
<p>エ. その他 【任意・自由記入】</p>	<p>医療相談員から地域包括に独居の入院患者が自宅に戻るための支援依頼があったケース。入院患者は認知症は軽度であるが生活能力が乏しく独居生活は困難と思われたが、自宅に戻ることを選択し自宅へ戻った。1週間後介護保険サービス利用時、自宅内で転倒しているところを発見された。退院時に家族と病院側との関係があまり良い状態ではなかったため、家族が入院先を迷う場面があったが、地域包括職員が、これまでの事が良くわかっている病院の方が良い事を家族に説明し、病院と家族の間の橋渡しの存在となり同じ病院に再入院となった。その後、リハビリ病院に転院し、リハビリ後本人家族とも自宅に戻ることを再度希望した。医師、医療相談員、地域包括は安全面を考慮し施設入所が望ましいと考えたが、家族は、本人の希望通りにしたいとの考えが強く施設入所を望まなかった。地域包括職員は本人家族の希望を傾聴し、入所先を施設と限定せず相談にのった。家族との話し合いの結果、もう一度別のリハビリ病院への転院を行い、その後の事は次の病院の様子見てから決めることとなった。地域包括は家族と共に次の病院の相談員と面談を行い、自宅へ戻ることも選択肢の一つに入れながら数か月かけて説得を行い、本人家族納得のもと、老人保健施設へ入所した。</p>	
	<p>医療機関の相談員や看護師と入院時退院時連絡を取り合うことは日常的に行われている。サポート医との連携もスムーズで、地域包括職員からの依頼に対しサポート医が熱心かつ丁寧に対応してくれることが多くなっている。</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>	<p>4</p>	<p>3.4</p>		
<p>ア. 地域サポート医へ相談を行った件数(30年度1年間)【①相談支援件数・②アウトリーチ件数・③総件数を記入。 ※実人数で記載 ※サポート医事業は再掲 ※サポート医事業とは、在宅医療・介護連携支援センターを介したおこわれるもの。</p>	<p>①相談支援件数 27 件 (内、サポート医事業 3 件) ②アウトリーチ件数 3 件 (内、サポート医事業 3 件) ③総件数(①+②) 32 件 (内、サポート医事業 6 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>本人が認知症になり、適切な医療介護が受けられていなかった事例。認知症に加え元々の家族関係の悪さから、同じ建物の中にながら、支援を拒否し孤立していた。本人は、家族支援が受けられず、また介護保険のヘルパーでは対応できない要求が多く、自費の家政婦を使いながら生活していた。本人は自分の置かれている状況に怒りを感じ、様々な所へ電話で苦情を申し立てていた。苦情の中身は自分が理不尽な状況に置かれていることに加え、家族が悪事を働いているということであった。地域包括職員はケアマネと一緒に複数回訪問し、状況を確認後、在宅医療・介護連携支援センターへ相談。サポート医の中でも、本人に対して影響力を発揮できるであろう医師と一緒に複数回訪問。本人の承諾を得て地域包括職員が付き添って受診。入院が必要との診断であったため、本人を説得し、そのまま総合病院へ入院させた。その後転院となった時も、家族関係の悪さから家族は付き添いができず、本人と関係構築できている地域包括職員が付き添い転院できた。</p>			
<p>評価の根拠</p>	<p>アルコールを摂取すると言動が過激になり家族とトラブルが絶えなかった事例。アルコールが入ると何を言っても聞く耳を持たない状態になってしまう。アルコール未摂取時も記憶障害が見られた。本人は医療機関にかかっておらず、アルコール性疾患なのか、認知症なのかも不明。強い受診拒否があり、外来受診を予約するが、その時間になると突然出かけてしまうなどが続き受診に結びつかなかった。状況がなかなか好転せず配偶者のストレスも大きかった。地域包括がサポート医のアウトリーチを依頼。医師が自宅にわざわざ訪問してくれたことに本人が感激し、外来受診をすること了承。血圧が高かったため降圧剤を処方された。医師が介入するようになり配偶者も安心できた。 今後は外来通院の継続と、認知症の検査が課題となるが、本事例は、サポート医のアウトリーチが外来受診に繋がるきっかけとなった。</p>			
<p>ウ. 医療関係者とのネットワークを構築するために行っている具体的な方策【自由記入】</p>	<p>サポート医の都合に合わせ、医療機関に出向き、ミーティングを行っている。スムーズなネットワーク構築のために地域包括の通常勤務以外も臨機応変に対応している。医療問題が深刻なケースでは担当専門職の他、地域包括の医療職が担当外でも、会議などに参加し関係者間の橋渡しを行っている。</p>			

<p>エ. 医療関係者と合同で参加した全ての事例検討・研修会・勉強会の日程・テーマ【参加回数合計・日程・テーマを記入】※担当者会議は含まない</p>	<p>参加回数合計 10 回 5/16 医療連携研修 5/29 地域サポート医との連携 7/13 リハビリ職との連携 7/27 メンタルヘルス 9/29 看看ケアマネ連携フォーラム 10/29 医療介護連携アウトリーチ事例検討会 11/16 メンタルヘルス H31 1/12 在宅ケアを支える診療所市民ネットワーク全国の集い 1/25 在宅生活を支えるために必要な視点 3/25 医療介護連携アウトリーチ事例検討会</p>			
<p>オ. その他【任意・自由記入】</p>	<p>医療介護連携アウトリーチ事例検討会では、事例の発表も行い積極的に参加した。 管理者は千葉大学大学院で行われる看護研究会に年2回、毎年参加している。</p>			

8. 認知症高齢者支援

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例と課題	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. 包括自身が主体となって認知症初期集中支援チーム事業を実施している/いない	いる			
	イ. 認知症初期集中支援チームにつないだ、または包括自身が認知症初期集中支援チームとして実施した事例の件数(30年度1年間)【件数を記入】	3 件			
	ウ. 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 チームを実施している包括は、支援事例(1事例)の概要・チームとしての対応内容・関係者との連携内容【自由記入】	自宅近隣施設や近所を徘徊してしまうため、地域からの苦情もあり家族に過重な負担がかかっていた事例。 日常的に支援が必要であるが、子は長時間労働で夜以外独居。パジャマ姿で窓から出かけてしまい施設敷地内や近所を歩く。名前や住所は答えられない。地域包括内の初期集中支援チームで訪問すると便尿臭あり、本人は何度も同じことを言うため家族は疲弊している様子であった。地域包括が認知症専門医に繋ぎ、家族の介護負担軽減のためケアマネを調整し、サービス担当者会議などを通じて介護保険サービスを活用するようになった。その結果、週6日の通所介護利用となり徘徊はみられなくなった。地域包括からの頻回な訪問とモニタリングを実施し、本人の症状が安定しただけでなく、チームで関わることで家族の介護負担を示すZaritの数値が改善した。			
	エ. 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(30年度1年間)【件数を記入】	9 件			
	オ. 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】	今年度、新規で介入した9件についてはMCIが疑われる数値の方はおらず、受診勧奨に至ったケースは無かった。 しかし、MCIの不安を抱かれる方に対し、半年間、セルフケアの計画を一緒に立て、健康管理シートの記入を促したところ、毎日自身の活動を振り返ったり、目標を意識して取り組む習慣が身につくようになり、自身の状況を悲観していた性格の方が、前向きに現状を受け入れられるようになった。			
	カ. その他【任意・自由記入】	今年度、3件の事例に認知症初期集中支援チームが関わっている。2件は改善が見られたが、1件は、家族希望で中途終了となっていた。途中終了事例は、主医師から、診察を受けたのにそのことを覚えておらず認知症の疑いがあるというものであった。初期集中支援チームが訪問したが、家族からの介入終了の申し出があり途中終了となってしまった。しかし、数か月後、家族より改めて介入依頼があった。初期集中支援チームで関わっていたことで、相談しやすくなり、家族から再度SOSを出して貰える状況を作ることが出来たと思われる。			

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	3.6		
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(30年度1年間)【件数を記入】	193 件		
	イ. アのうち、最も難易度の高いと考えられる実践活動の内容【自由記入】	カフェゆかりは月2回、誰でも来られる地域の集いの場として開催している。オレンジ協力員の自主運営で、企画、準備、開催、会計、記録等も行っている。 コンスタントに10名以上の方が参加され、参加費100円でお茶とお菓子をつまみながら、お話、手工芸、歌、体操、早口言葉等を楽しんでいる。お客さんの中には軽度認知症や高次脳機能障害の方もいるが、オレンジ協力員ということもあって上手に対応してくれている。		
	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・主な対象者・参加者数【参加者合計・日程・主な対象者・参加者数を記入】	7月8日 18名 牧の原ひまわりくらぶ 7月23日 10名 コープみらい みらいひろば常盤平(市民有志) 7月27日 11名 Mi-Projectまつど暮らしの保健室@みんなんち 8月31日 14名 げんきかい?(町会・自治会) 10月24日 45名 松戸市金ヶ作小学校(小中高学生)		
	エ. 認知症ケアパスの普及啓発のためにしている具体的方策【自由記入】	松戸市役所の渡り廊下にて、認知症の普及啓発イベント(認知症チェッカー、クイズ、アンケート)を行い、そこでケアパスについても説明。パンフレットもお渡しした。 また、相談時や認知症予防教室、民生委員協働事業等のイベント時には、相談者に対してケアパスを開いて、具体的に、今この状態なのでこのサービスを使うとよいですよなど、具体的について説明し資料を配布している。		
	オ. 認知症地域支援推進員の配置人数【人数を記入】※平成31年3月末現在の配置数を記入	2 人		
	カ. 認知症地域支援推進員として活動した内容(30年度1年間)【自由記入】 ※ケアパス検討会等への出席を含む	①子ども向け認知症サポーター養成講座の開催と低学年・高学年用のマニュアル作成(10/24:金ヶ作小学校:45名 11/12:六実小学童:17名 11/12:幸谷小学童:25名 11/22:松飛台小学童:25名) ②認知症の方がスタッフとして働くプラチナカフェの開催(12/4:83名・3/28:81名) ③松戸市役所渡り廊下での認知症普及啓発活動		
	キ. その他【任意・自由記入】	今年度は、くるみの会、カフェゆかり、あるこう会、認知症予防教室、介護予防教室、歌声喫茶、笑いヨガ、松戸まつり、さわやか広場、地域共生フォーラムでオレンジ協力員が活動され、計22名がのべ回数193回の活動実績をあげた。		

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	主な好事例と課題	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	2.71		
評価の根拠	ア. 自立支援型ケアマネジメント検討会への出席回数(延べ人数)【出席回数・延べ人数を記入】	12回 (延べ 28人)			
	イ. 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】	<p>退院後、リハビリの希望があり相談に来られた方を事業対象者につないだ事例。通所サービスを利用することで状態が改善し、以前通っていた地域の体操教室に自分で通うことができるようになり介護保険サービスを終了した。基本チェックリストを行い非該当となる。</p> <p>通所サービスを利用し、身体状態は改善し民間のスポーツクラブに通ったり、以前の仕事仲間と食事に行くことができるようになっていた。言葉が出にくくご本人に不安が残っていたが、ご家族の後押しもあり、介護保険サービスを終了した。通っていた通所サービスでプリント作成や会話、囲碁等のボランティアを行っている。</p>			
	ウ. 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】	<p>骨折し退院後、身体機能改善の為短期集中予防サービスにつないだ60代の方の事例。終了に向けた支援においては、就労再開に関するアドバイスや地域の体操の場の情報提供を行った。短期集中予防サービス終了時には運動を継続することの必要性を強く感じ、ご自分で運動の継続を選択され現在に至る。</p> <p>病気の為外出ができなくなった為歩行が不安定となり、近所の方から相談があった事例。リハビリを受けたいとの希望で短期集中予防サービスを利用。家まで理学療法士が来てくれプログラムを検討してくれ、施設の雰囲気もよく、運動を行い、前向きな気持ちになっている。</p>			
	エ. ケアマネジメント作成件数(30年度1年間)【件数を記入】	5件			
	オ. 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】	<p>実施頻度:モニタリングは毎月実施し、少なくとも3か月に1回は訪問し、それ以外の月は電話等で実施している。</p> <p>実施内容:プランの目標がどの程度達成できているか、介護保険サービスの利用状況、体調・生活状況に変わりがないか、サービスの内容が適切であるか、新たな課題が生じていないかどうかの聞き取りを行っている。</p>			
カ. その他【任意・自由記入】	自宅訪問は3か月に1回であるが、ご利用者様の様子に応じて頻回に訪問している方もいる。				

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	2.66		
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】	居宅介護支援事業所のケアマネに業務委託した場合は、朝の会議で報告し、委託先が偏たないように配慮している。当法人の居宅介護支援事業所へ委託する数も他の事業所と同等レベルになるようにしている。市役所から送付される居宅介護支援事業所一覧の受託可能数も参考にしている。			
	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】	ご利用者様の主訴を明確にして、介護保険サービスの必要性をある程度見極めてから委託をお願いしている。相談がある場合は迅速丁寧に対応をして、困ったことがある場合は協力をして対応を行うようにし、信頼関係を築いている。			
	オ. その他【任意・自由記入】	多くの居宅支援事業所に委託をお願いをしているので、相談がある場合は迅速丁寧に対応ができるようにしている。			

10. 松戸市指定事業

評価項目	回答欄	行政評価	主な好事例と課題	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	3.66	①カ 団地の地域新聞「ときわ だいら」に“包括センター 便り”を連載させていた だいている。	
<p>評価の根拠</p> <p>ア. センターが開催する介護予防教室(体操教室等)の ①参加総数(30年度1年間)及び ②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】 【月報の件数を記入】</p>	<p>①参加総数 (30)回開催(1240)人(平均 41 人/回) ②最多教室の状況 H30年4月10日 10時～11時30分 内容:「OH!!!げんき体操教室」通所型介護サービス事業所の運動指導員と一緒に運動・脳トレ 毎月火曜日で参加登録している、60歳代から80歳代の自分で外出できる高齢者 58人</p>			
<p>イ. センターが開催する認知症予防教室の ①参加総数(30年度1年間)及び ②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】 【月報の件数を記入】</p>	<p>①参加総数 (5)回開催(116)人(平均 23 人/回) ②最多教室の状況 H30年10月12日 内容: 特技を生かした小物作り教室(フリーマーケット開催に向けて) クロスステッチのキーホルダー・アクリルタワシ・水引のアクセサリ・ティッシュカバー・布巾着等作成。作成した作品は地域のイベントでフリーマーケットブースを設け販売した。 おおむね65才以上の歩行可能の高齢者 26人</p>			
<p>ウ. センターが開催する／センターが依頼を受けた介護予防普及啓発活動の参加総数(30年度1年間)及び日程・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】 【月報の件数を記入】 ※ア. イは含まない</p>	<p>①センターが開催する 参加総数 (5)回開催(222)人 ②センターが依頼を受けた 参加総数(5)回開催(191)人 高齢者支援課や地区社会福祉協議会と共催した地域の集まりに、地域包括ブースを出展。町会や地区社会福祉協議会から依頼を受けて講演会や講習会として参加。また大学の看護学部にて講演。 民生委員が主催であれば高齢者が対象となるが、お祭りの要素の催事では、参加した一般市民は子供から高齢者まで年齢層は多岐にわたる。今年度は看護学部の大学生へ講義した。</p>			

<p>エ. ボランティアの育成の具体的な実施方策【自由記入】 (高齢者支援連絡会等既存のボランティア育成を記載。オレンジ協力員の支援は含まない)</p>	<p>【あるき隊】体操の自主運営グループの立ち上げを支援。立ち上げから書類作成、会計、運営等の方法を一緒に考え要所所で運営状況確認を行いながら自立したグループになるよう支援。週1自主運営できる体操グループとなった。 【もの作りサークル円】認知症予防教室から自主サークル化できるよう、会場の取り方や会の運営方法を一緒に考え支援。自主サークル化してから月1回活動している。 【歩こう会】認知症予防教室から自主サークルとなり年2回活動している。包括として不定期で参加している。</p>	
<p>オ. 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 (30年度1年間)【月報件数を記入】</p>	<p>介護保険認定申請代行: 244 件 住宅改修の助言・理由書作成: 3 件 その他: (軽度生活援助事業等): 65 件 その他: (): 件</p>	
<p>カ. 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】</p>	<p>どのようなところでも、地域包括の役割について話すことを心掛けている。特にじっくり話せる啓発活動、運動教室などでは、チラシやパンフレットを用いて各種保健福祉サービス・介護サービスについて触れるようにしている。</p>	

11.特記事項:各項目における特筆すべき事項、発展的な取り組み、先進的な取り組みや工夫などを記載

評価項目	回答欄	行政チェック(○または空欄)		
1.組織/運営体制	医療介護関係者のボランティア活動にも参加し良好な関係作りを心掛けている。地域共生社会の実現に役立っている。高齢者支援連絡会や医療介護関係者との連携も進んでおり、メールなども利用し、いつでも相談できる体制を整えている。地域包括職員が担当地区外のオレンジ協力員ともなっており、自組織や担当地区だけでなく他の地区でも協力できている。			
2.人員体制	7人の専門職が必要だが、確保が難しく4か月間1人欠員のまま経過した。保健師を多く輩出する学校などにも出向いて募集した。比較的人数の多い包括の強みを活かして、困難事例や虐待対応は複数担当制にしている。複数担当の為、主担当者が対応困難であっても副担当者が対応できる。			
3.総合相談支援業務	相談事例はすべて管理者が目を通し、業務の標準化や得意分野を活かせるように、担当職員を選んでいる。毎日午前午後相談担当者が決まってお相談を受けている。また、安全面に配慮し、予防プランナーの職員や事務職員も含め複数人数が事務所内にいられるよう勤務表を作成している。 <u>障害分野、子ども分野、児童子育て、教育研究所、法律家、高齢者等の様々な分野の専門職との連携を図るため、世帯丸ごとin常盤平(シンポジウム)を開催。</u>	○		
4.権利擁護業務	成年後見制度や消費者被害、高齢者虐待などに限らず、制度をよく理解し、相談員が制度を知らないことで利用者が不利益にならないように研修に力を入れ、情報共有を心掛けている。			
5.包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	他地域包括地区へ住所変更した支援困難事例の担当者会議に継続して出席するなど、継続的にケアマネを支えている。また、毎年さまざまな機関と連携しているが、内容によっては地区を超えて支援している。地区内に多数の居宅介護支援事業所があり、支援困難担当者や一人ケアマネからの相談が増加しているが、できるだけ丁寧に共にある支援を考えている。			
6.-1 地域ケア会議関係業務	ケアマネは、地域ケア会議への参加することがほぼ義務化されているが、参加できる地域ケア会議が少ないという訴えが多い。当地区では地区のケアマネは参加希望があれば、自由に参加できるため、ケアマネからは高評価を得ている。地域ケア会議に地域の代表者など地域住民が必ず参加し、地域住民として意見を述べている。			

<p>6-2 地域ケア会議関係業務 他圏域の好事例の取り組みを自分の圏域で共有し、実際に取り組んでいることについて記入してください。</p>	<p>認知症理解促進のために啓発活動を若い世代にも行っているという他地域の取り組みから、地域のお祭りにブースを出してクラフト作りなど小さいお子さん向けの催し物を行った。法人が行っている徘徊模擬訓練の取り組みを参考にして、今年度は母体法人と共に担当地域で徘徊模擬訓練を行った。 地域の集いの場のマップ作成を行った。他地区の自主運動教室を参考に自主運動教室と手芸教室などのクラブ活動を立ち上げた。</p>	<p>○</p>
<p>7.在宅医療・介護連携推進業務</p>	<p>在宅医療・介護連携支援センターが開設されたことについて、地域包括が地区の会合や啓発活動で説明し、みじかな福祉と言う地区の新聞に取り上げてもらった。広報活動に役立つことができたと考ええる。</p>	
<p>8.認知症高齢者支援</p>	<p>認知症に対して理解の薄かった子育て世代への理解を深められた。 松戸市でも小中学校向けの認知症予防教室が始まったが、きっかけとなったのは、当地区のPTAと地域包括職員の話し合いから始まっている。PTAと協力してきたことが良かったと感じている。</p>	
<p>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</p>	<p>要支援認定者や総合事業の利用者を担当する地域のケアマネが不足している。地域の介護保険利用者にとって不利益とならないように予防プランナーを増員した。 常に利用者の自立支援を念頭に支援を進めている。本人のやる気や得意なことに目を向け、且つ本人の了解のもと自立支援に努めている。</p>	
<p>10.松戸市指定事業</p>	<p>地域共生社会を見据えて、地区の前期高齢者や元気な高齢者の活躍の場を模索している。現在指定事業になっていない事でも、松戸市のいきいき安心プランに沿って今後のことを考え職員間で検討している。</p>	
<p>11.その他 職員が働きやすい職場環境を整えているか(時間外、休日出勤などに対する配慮)について記入してください。</p>	<p>半日ごとにしか取れなかった有給休暇を時間単位でとれるように希望し、実現した(法人全体の規定で平成30年度決定。実施は令和元年度から)。有休消化率はかなり高い。ワークライフバランスを考慮し業務を進めている。時間外勤務は前年度に比べ半分以下になっている。連休がとれる、子育てしやすい、介護しやすいなど、働き方を考えている。 平成30年度はケガなどで自転車や車など使えない職員がいたが、徒歩圏内や公共交通機関を使えるような場所への訪問など状況に対して配慮している。</p>	