

練馬区地域包括支援センター事業評価結果一覧表(平成27年度分)

資料1-2

1 組織運営体制	評価項目	根拠資料・記録等	評価結果							
			練馬		光が丘		石神井		大泉	
			自己評価	事業評価	自己評価	事業評価	自己評価	事業評価	自己評価	事業評価
(1) 事業年度計画が明確に定められ、職員に共有されている。										
	・事業計画策定に関し、センター内部での合意形成を行っているか。 ※会議記録等で合意形成に関する記録が確認できれば「適」	・会議記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>
	・事業計画は、職員の業務負担等に鑑み、実現可能な内容となっているか。 ※業務分担表等により、職員の業務分担が確認できれば「適」	・業務分担表等	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>
	・事業計画のスケジュールおよび内容が具体的に定められているか。 ※事業計画書にて事業の具体的な内容やスケジュールが確認できれば「適」	・事業計画書等	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>
	・事業計画が職員に共有されているか。 ※原則としてアンケートが概ね7割以上「はい」で「適」	・センター職員アンケート 1-2	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>
(2) 職員の適切な業務分担と資質向上のための取組を行っている。										
	・職員の業務分担が適切に行われ、一部の職員に負荷がかかっているか。 ※原則としてアンケートが概ね7割以上「はい」で「適」	・センター職員アンケート 1-3	適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>
	・職員の資質向上のための取組（職場内研修の実施、外部研修への参加等）が十分に行われているか。 ※原則としてアンケートが概ね7割以上「はい」で「適」	・センター職員アンケート 1-4	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>
	・研修等の内容を職場内で共有する仕組みがあり、実践されているか。 ※研修記録等により、職場内で共有が実践されていれば「適」	・研修記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>
(3) 圏域の支所との連携が取れている。										
	・本所、支所間の情報伝達が正確かつタイムリーに行われているか。 ※原則としてアンケートが概ね7割以上「はい」で「適」	・支所職員アンケート 1-1	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>
	・個別ケースに関する相談支援が適切に行われているか。 ※原則としてアンケートが概ね7割以上「はい」で「適」	・支所職員アンケート 1-2	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>
	・困難なケースについて、支所と協働して対応を行っているか。 ※原則としてアンケートが概ね7割以上「はい」で「適」	・支所職員アンケート 1-3	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>
(4) 個人情報保護に対する取組が適切に行われている。										
	・個人情報に関するルールが整備されているか。 ※個人情報保護に関する規程類が確認できれば「適」	・個人情報保護規程等	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>
	・個人情報保護に関する職員への教育等が行われているか。 ※職員への教育（研修）等の記録が確認できれば「適」	・研修記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>
	・ルール上作成することとされている帳票類が確認できるか。 ※個人情報保護に係る帳票類が確認できれば「適」	・各種記録簿等	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>
	・個人情報保護の取組が実施されているかチェックする機会があるか。 ※個人情報保護の取組み状況が帳票等により確認できれば「適」	・各種記録簿等	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>

良いと思う点		改善が必要な点	
地域包括支援センター（自己評価）	評価委員会（事業評価）	地域包括支援センター（自己評価）	評価委員会（事業評価）
<p>（練）①本所・支所間の連携については、相談支援および協働した対応のいずれも連携が図られている。しかし、アンケート結果からも改善の余地のあることが確認できたので、今後は更なる連携を図りたい。</p> <p>②個人情報保護に関する職員への教育等について、非常勤職員も含めた全ての職員に対し、Eラーニングの受講が義務付けられており、全職員が受講を完了している。</p> <p>（光）①個人情報の取り扱いについて、個人情報の作業スペースが限られているが、個人情報はカギのかかるキャビネットに常に保管し、他の書類と混じらないような策を講じている。たとえば、受付時に他の書類と混入しないよう、デスクトレイを活用し、狭い環境の中でも作業領域の確保を行っている。デスクトレイの中には個人情報の受取確認票や、個人番号を隠すためのマスキングテープ、書類を分けることができるファイルなどを装備し、個人情報の区別を行うことができるようなシステムを職員が検討し業務を遂行している。</p> <p>②支所との連携について、虐待対応や緊急時など役割分担を実施し、対応している。また、給付管理に関する相談を受け、支所業務がスムーズに行うことができるように相談を重ねている。支所会は毎月実施しているが、4所会の伝達だけでなく、支所業務の問題点などを共有する場として活用し、区全体での協議が必要な場合はセンター長会へフィードバックするようにしている。</p> <p>（石）①事業計画について、平成28年4月以降入職職員以外は合意形成が行えた。</p> <p>②個人情報保護に対する取組は今後も継続しおこなうこととする。また個人情報漏えい事故等の事例も研修に取り入れていくこととする。</p> <p>（大）①外部研修には積極的に参加し、各職員のスキルアップにつながっている。ただし、センター内での研修や共有方法については、改善が必要であると思われる。</p> <p>②本所・支所間の連携については、定期的な本所・支所連絡会や、各職種の連絡会を実施することで情報共有、意見交換等を行っている。相談支援や協働した対応についても、連携を図ることができている一方、アンケート結果からは、本所、支所、それぞれの役割について、明確にする必要があるとの意見があった。</p>	<p>（練）本所・支所間の連携については、支所アンケートの回答率も高く、かつ意見記述欄も丁寧に回答が得られていることから、本所・支所間のコミュニケーションが適切に取れていることが確認できた。</p> <p>（光）①個人情報保護の取組については、法人内の個人情報保護のルールに則って、適切に管理されていることが確認できた。</p> <p>②職員研修については、人事考課とリンクした計画的な研修が実施され、職員が受講していることが確認できた。</p> <p>（石）圏域支所との連携については、支所との連携を取りやすくするため、2名の主任介護支援専門員に担当支所を割り振る支所担当制を行うなど、前回の事業評価以降の改善が確認された。</p> <p>（大）圏域支所との連携については、定期的な連絡会等を開催するなど、前回の事業評価以降の改善が確認された。</p>	<p>（練）職員の業務分担について、基幹型センターという立場にあるため、各事業の全庁的な調整業務等が求められており、特に3職種の業務において多忙な状況が確認された。業務分担の見直しにより3職種の負担軽減が図れないか、今後検討を行うこととする。</p> <p>（光）職員の業務分担について、専門職の範囲のみで業務の分担をしてしまうと一部の職員の負担となってしまうこともある。地域包括支援センターとしての複数の仕事をどのように振り分けるかを検討しなければいけない。</p> <p>（石）①職員間の業務分担について、再度確認をするとともに資質の向上のため研修機会の確保に今後も努める。また今回の自己評価の実施を受けて、接遇等の研修を追加実施することとする。</p> <p>②圏域支所との連携については、アンケート結果から更なる改善が必要である事を確認した。速やかに各担当に連絡が取れるよう見直しを検討することとする。</p> <p>③個人情報保護について、常に事故防止等についての意識を持つため、事故の事例等を基にした研修の実施を検討する。</p> <p>（大）①事業計画については、その内容（具体的なスケジュールや大衆としての独自の目標等）について検討が必要である。</p> <p>②職員の業務について、職種によっては負担が増している状況がある。また、対応する職員によって違いがあるとの意見もあり、職員の業務分担と対応の平準化に対する取組みの必要性が確認された。</p> <p>③個人情報保護に対する取組みの強化と、定期的なチェック実施の必要性が確認された。</p>	<p>（練）①職員の資質向上について、研修等資料の共有について記録上確認ができなかったため、改善が望まれる。</p> <p>②圏域支所との協働について、アンケート結果から不足していることが確認されたため、改善が望まれる。</p> <p>③個人情報保護の取組みについて、形式的なルールの説明はあったが、次回評価では、より業務の運用に即した取組みについての説明が望まれる。</p> <p>（光）圏域支所との連携については、アンケートの結果から更なる連携の必要性が確認された。本所と支所の役割分担の明確化を図るとともに、職員がそれぞれの役割を認識する環境づくりを期待したい。</p> <p>（石）①支所アンケートの結果から圏域支所との連携の不足が確認された。支所との連携について更なる改善が望まれる。</p> <p>②本所内での職員間の情報共有の不足が見受けられた。情報整理・ファイリングスキルの向上により、スムーズな情報伝達を図るよう改善が望まれる。</p> <p>（大）センター職員の業務分担表が作成されておらず、各職員の担当業務が明確にされていなかった。業務分担表の作成により、各事業担当者の明確化について改善が望まれる。</p>

2 総合相談支援業務	評価項目	根拠資料・記録等	評価結果							
			練馬		光が丘		石神井		大泉	
			自己評価	事業評価	自己評価	事業評価	自己評価	事業評価	自己評価	事業評価
(1) 個別ケースの対応を適切に行っている。										
・個別ケース毎に主担当を明確にしているか。 ※個別ケースの記録で主担当が確認できれば「適」	・個別ケース記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/> 不適 <input checked="" type="checkbox"/>
・個別ケースに関する職員間のミーティングを定期的に行っているか。 ※定期的にミーティングを行っていることが記録上確認できれば「適」	・ミーティング記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/> 不適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>
・必要に応じて3職種が協働して相談、訪問を行うなどチームアプローチを十分に行っているか。 ※個別ケースの記録で確認ができれば「適」	・個別ケース記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/> 不適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>
・継続的な支援が必要な場合、支援方針を明確にしているか。 ※継続支援ケースで、支援方針が記録上確認できれば「適」	・個別ケース記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/> 不適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>
(2) 相談内容および関係資料が適切に記録・保管されている。										
・相談等を受け付けた場合、遅くとも翌営業日には地域包括システムの相談記録に入力されているか。 ※原則としてアンケートが概ね7割以上「はい」で「適」	・センター職員アンケート 2-3	適 <input type="checkbox"/> 不適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/> 不適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/> 不適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/> 不適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/> 不適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/> 不適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/> 不適 <input checked="" type="checkbox"/>
・紙媒体の記録資料の保管が適切に行われ、担当の職員ではなくても参照できるようになっているか。 ※記録資料保管ルールがあり、それが実施されていれば「適」	・個別ケース記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>
(3) 苦情対応に適切に取り組んでいる。										
・センター自身に対して寄せられた苦情等に対するルールがあるか。 ※マニュアル等によりルールが確認できれば「適」	・マニュアル等	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>
・ルールに基づき苦情等の対応がされているか。 ※ルールに基づいた苦情対応を行っているか記録上確認できれば「適」	・苦情記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>
・苦情等の再発防止に向けた取組がされているか。 ※再発防止に向けた取組を行っているか記録上確認できれば「適」	・苦情記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/> 不適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/> 不適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/> 不適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/> 不適 <input checked="" type="checkbox"/>

良いと思う点		改善が必要な点	
地域包括支援センター（自己評価）	評価委員会（事業評価）	地域包括支援センター（自己評価）	評価委員会（事業評価）
<p>（練）①個別ケースへの対応について、多忙な業務環境の中、3職種が中心となったチームアプローチが積極的に行われている。また、毎朝実施されている係内ミーティングにおいて、個別ケースに関する情報共有が行われている。</p> <p>②個別ケースの相談内容の記録については、訪問など外出による対応が多い中でも、業務終了後の時間外を活用しながら迅速な記録作成に努めている。</p> <p>③苦情等への対応について、センターに対する苦情はほとんど無かったが、地域包括支援センターは高齢者を対象とした総合相談窓口としての機能を持ち、区民にとって最も身近な窓口であることから、ご意見や苦情をいただいた場合には、迅速かつ誠実に対応するよう努めている。</p> <p>（光）①苦情内容の共有について、苦情は宝とし、苦情の解決だけでなく、苦情の内容を分析し、対応方法も部署内で共有を行っている。法人全体ではリスクマネジメント委員会を開催し、法人のサービスの苦情対応について分析した内容を定期的に職員内で共有している。</p> <p>②紙媒体の資料保管について、紙媒体のものに関しては各職員のファイルを作成し、鍵のかかるキャビネットに一元管理している。</p> <p>（石）①個別ケースへの相談支援対応については、3職種が中心となり積極的に行っている。事例が多いため、定期的に進捗状況確認するとともに、情報共有のためのミーティングを随時実施している。</p> <p>②相談内容の記録については、概ね翌営業日までに入力が行われているが、対応者(担当者)が不在時に問い合わせ等があった場合の「相談受付表」を作成し、記載を徹底するなど活用について検討した。</p> <p>③苦情対応については、センター自身の苦情取り扱いについてマニュアルを作成した。</p> <p>（大）個別ケース対応については、毎朝の朝礼時や適宜、時間を作ることで、職員間での情報共有やチームアプローチを積極的に行うことができています。</p>	<p>（練）毎朝の係内ミーティングについては、その内容が毎回ノートに記録されており良い点として評価するが、参加できていない職員等が内容について確認したことが、記録上確認できる工夫（押印による確認等）を行うなど、さらなる充実が望まれる。</p> <p>（光）法人内のルールに則って、職員の待遇や苦情対応が適切に実施されていることが確認できた。</p> <p>（石）個別ケースの対応について、主任介護専門員2名に担当支所を割り振り、相談窓口を明確にするなど改善が図られていた点は評価できる。今後さらなる本所と支所の関係性構築に向けた取り組みに期待する。</p> <p>（大）自己評価で記載してあるとおり、個別ケースの対応については、センター職員間で丁寧な情報共有を行うとともに、積極的にチームアプローチに取り組んでいることがヒアリングや資料において確認された。</p>	<p>（練）相談内容の記録については、遅くとも翌営業日までにシステムへの入力を行うこととしているが、出張が重なる等業務繁忙の時期は翌営業日までに入力が完了できない場合もある。そのような場合でも、速やかに入力が可能な体制づくりについて検討を行い、改善を図ることとしたい。</p> <p>（光）記録について、事業評価の内容では翌営業日までに記録を入力することあるが、パソコンの配置が各職員のデスク上にあるため、包括システムへの入力が遅れることがある。作業スペースの問題をクリアすると同時に、パソコン台数の増設についての検討も要望したい。</p> <p>（石）個別ケースへの対応については、役割を超えてのフォロー体制ができるよう、各専門職の業務について他職種も理解を深める必要がある。職種を超えた研修の参加等についても今後検討したい。</p> <p>（大）①相談支援や訪問、各種会議等に時間を要するため、相談記録の入力が遅れてしまう事もあるため、入力方法等についての工夫が必要となっている。</p> <p>②苦情対応について、アンケート結果では「きちんと対応できているのか自信が持てない」という回答もあるため、ルールや取り組みに対して、あらためて確認する必要がある。</p>	<p>（練）①相談記録の入力については、業務運用の流れの見直しにより、より計画的、効率的な業務スケジュールの管理の改善が望まれる。</p> <p>②苦情対応について、センター自身への苦情はほとんど無いとの認識であったが、区民からの小さな意見等についても、苦情として取り上げる姿勢を持つことが望まれる。</p> <p>（光）苦情等に関するいわゆる「ひやりはっと」事例について、苦情フォーマットの簡易化等により記録の充実を図るとともに、それらをPDCAサイクルの活用により再発防止に向け評価していくなど更なる改善に期待したい。</p> <p>（石）支所への苦情が本所に十分に伝達されていないことが確認された。苦情等に関する情報についても、本所・支所間で適切に共有されるなど、さらなる改善が望まれる。あわせて、3職種間の連携により、本所内での情報共有についてもスムーズに行うよう期待する。</p> <p>（大）苦情対応については、報告のみではなく、いかに苦情の発生を防ぐかを明確するなど、再発防止に関する独自の取り組みの強化が望まれる。</p>

評価項目		根拠資料・記録等		評価結果							
3 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業、介護予防ケアマネジメント業務				練馬		光が丘		石神井		大泉	
				自己評価	事業評価	自己評価	事業評価	自己評価	事業評価	自己評価	事業評価
(1) 介護支援専門員のネットワーク構築を支援するとともに、資質の向上に取り組んでいる。											
・圏域の主任介護支援専門員および介護支援専門員の連絡会または事例検討会を年6回以上開催しているか。 ※年6回以上開催していることが記録上確認できれば「適」		・連絡会記録等		適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>
・圏域の介護支援専門員に対する研修等を適切に行っているか。 ※原則としてアンケートが概ね7割以上「はい」で「適」		・事業者アンケート 2-3		適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>
(2) 圏域の介護支援専門員に対し、適切な支援を行っている。											
・圏域の介護支援専門員に対し、適切な相談対応を行っているか。 ※相談対応に関する内容が記録上確認できれば「適」		・相談対応記録等		適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>
・介護支援専門員の同行訪問、サービス担当者会議の支援を行っているか。※介護支援専門員の同行訪問またはサービス担当者会議の支援を行っていることが記録上確認できれば「適」		・同行訪問等記録		適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>
・自立に向けたケアプランになっているかチェックできているか。 ※ケアプラン等の点検の取組みが記録上確認できれば「適」		・ケアプランおよび関係書類等		適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>
良いと思う点						改善が必要な点					
地域包括支援センター（自己評価）			評価委員会（事業評価）			地域包括支援センター（自己評価）			評価委員会（事業評価）		
<p>(練) ①介護支援専門員のネットワーク構築については、練馬地域の主任介護支援専門員を中心に、共に学びあう関係づくりや組織体制が構築されている。また、研修会や勉強会はアンケートの活用などにより会員の意向が反映されるとともに、自主的に運営が確保されている。</p> <p>②介護支援専門員への相談支援については、職員によって対応に相違が無いよう事前に協議した上で、対応にあたっている。</p> <p>④自立に向けた適切なケアプランが作成されているかについては、プラン提出を受けて、その都度対話しながら内容を確認し、適切なサービス利用に向けた助言を行っている。</p> <p>(光) 包括的・継続的ケアマネジメントについて、主任介護支援専門員が居宅に依頼しているケースのケアプランを確認している。週3回の訪問介護利用者の再アセスメントなどを居宅の介護支援専門員とともにしている。支所のケアプランに関しては介護予防・地域包括ケアに関する基本概念の勉強会を28年度より開催し、介護予防ケアプラン作成に活かし地域づくりを進めることができるように配慮している。</p> <p>(石) 介護支援専門員のネットワーク構築については、これを支援するとともに、資質の向上に取り組んでいる。H27年度まで圏域内で開催されていなかった主任介護支援専門員連絡会については、現在定期的な開催が行えている。</p> <p>(大) ①大泉ほっと・ケアマネットの開催においては、地域の主任介護支援専門員を企画、運営の主体にして、本所、支所はそのバックアップを行っている。地域に介護支援専門員が定着しており、声をかけるとすぐに集まっていたり、意見も出やすい環境となっている。運営を通して連携を図り、相談しやすい関係も構築できている。</p> <p>②地域における多職種連携という面でも、研修開催等を含めて力を入れている。</p>			<p>(練) 介護支援専門員のネットワーク構築については、主任介護支援専門員による事前準備が丁寧に行われていることが確認された。また、主任介護支援専門員連絡会と圏域のケアマネ連絡会「けあまねりま」との連携により、質の高い事例検討の機会が提供されており、参加者が多数などの点についても評価できる。</p> <p>(光) 介護支援専門員からの相談対応について、その傾向の把握と分析を行い、次のステップに活かすなど、ケアマネジメント分析がきめ細かく行われていることが確認できた。</p> <p>(石) 圏域の介護支援専門員に対する支援については、主任介護支援専門員を中心に丁寧な相談対応を行っていることが確認できた。</p> <p>(大) ①大泉ほっと・ケアマネット等の開催を通じて、地域の介護支援専門員のネットワーク構築を本所がサポートする形で取り組んでいることが確認された。</p> <p>②地域包括支援センター本所として介護支援専門員への支援に責任感を持ち、主任介護支援専門員のみでなく、圏域内の一般の介護支援専門員の育成にも取り組んでいる点については評価できる。</p>			<p>(練) ①介護支援専門員のネットワーク構築については、介護支援専門員が研修や勉強会に合理的に参加できるように練馬介護人材育成研修センター・事業者連絡協議会・ケアマネ連絡会などと連携して継続的に情報を共有していく必要がある。</p> <p>②介護支援専門員への支援としては、相談対応を丁寧に行うとともに、制度改正等最新の情報を介護支援専門員に届けられるように工夫していく。</p> <p>(光) 地域の主任介護支援専門員が専門性の向上を目的に集まる要望をいただいている。練馬主任介護支援専門員協議会の活動を基盤に、光が丘地域の主任介護支援専門員の活動が介護支援専門員の資質向上と人材育成に効果的な働きかけとなるよう、調整や支援を行い、地域包括支援センターとしての機能と役割を果たしていく必要がある。</p> <p>(石) ①圏域の介護支援専門員に対する研修については、現在、緊急、必要時の開催となっている。研修後のアンケートを基に求められる研修が定期的な開催できるよう検討が必要である。またアンケート結果に基づいて、必要な改善を速やかに行う。</p> <p>②圏域の介護支援専門員に対し適切な支援をおこなっている。アンケートの結果、担当者によって対応が様々であるとのことであり、これについて検討を行った。対応の標準化を目指しどのようなケースの相談についても対応ができるように資質の向上を図る。</p> <p>(大) ①大泉ほっと・ケアマネットにより開催する研修等に参加されない事業所とのつながりや連携について、どのように進めていくかが課題となっている。</p> <p>②地域の主任介護支援専門員の状況は把握できているが、それを介護支援専門員まで拡げる事はできていない。介護支援専門員の底上げが課題となっている。</p> <p>③主任介護支援専門員の資格更新要件についての課題がある。</p> <p>④ケアプランチェックについては、特に年度の前半については業務に追われてできない部分も多かった。書類の保管方法を工夫したり、ワーキングチームによる検討から、プランチェックを意識して対応できるようになってきているものの、全てをチェックするのは難しい状況が続いている。</p>			<p>(石) 圏域の介護支援専門員からの相談が、センター本所に十分に伝達されていないことが確認された。圏域の介護支援専門員とのネットワーク構築に向けて、さらなる主体的な取り組みが望まれる。</p>		

4 権利擁護業務	評価項目	根拠資料・記録等	評価結果								
			練馬		光が丘		石神井		大泉		
			自己評価	事業評価	自己評価	事業評価	自己評価	事業評価	自己評価	事業評価	
(1) 成年後見制度活用に向けた取組を行っている。											
	・多角的な視点から高齢者の判断能力や生活状況等を把握し、成年後見制度を利用する必要性を判断しているか。 ※ケース記録等により確認ができれば「適」	・個別ケース記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	
(2) 高齢者虐待防止に向けた取組を適切に行っている。											
	・相談、通報から48時間以内に事実確認として本人の状況把握を行っているか。 ※48時間以内に事実確認を行っていることが記録上確認できれば「適」	・個別ケース記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	
	・虐待の認定がされたケースについて、モニタリングを行っているか。 ※モニタリングを行っていることが記録上確認できれば「適」	・個別ケース記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	
	・高齢者虐待防止に向けた啓発活動を行っているか。 ※啓発活動行ったことが記録上確認できれば「適」	・実施記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/> 不適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	
(3) 消費者被害防止に向けた取組を適切に行っている。											
	・消費者被害の連絡を受けた場合、関係機関（警察、消費生活センター等）と連携し、対応しているか。 ※関係機関と連携して対応していることが記録上確認できれば「適」	・情報提供シート等	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	
	・消費生活センターと定期的に情報交換を行っているか。 ※定期的な情報交換を行っていることが記録上確認できれば「適」	・会議記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	
	・消費者被害防止を目的として、関係機関（支所、ケアマネ、訪問介護事業者、民生委員など）への情報提供を行っているか。 ※関係機関への情報提供が記録上確認できれば「適」	・情報提供シート等	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/>	
良いと思う点					改善が必要な点						
地域包括支援センター（自己評価）			評価委員会（事業評価）			地域包括支援センター（自己評価）			評価委員会（事業評価）		
<p>(練) ①成年後見制度の活用については、区直営センターであることから、区長申立てが必要なケースについて相談から審判まで引き続いた対応が可能であり、制度利用開始までがスムーズに行っている。</p> <p>②高齢者虐待対応については、高齢者虐待防止法の施行以来、区民・事業者の認識が高まった結果、通報・届出が増加傾向であるが、地域の担当である支所とともに迅速に対応し、また事後のモニタリングについても支所と役割分担するなど、継続支援にあたっている。</p> <p>(光) 高齢者虐待の対応について、虐待かもしれないという状況では必ず事実確認を実施し、すべてのケースをケース検討会議にかけ、行政に虐待の判断を仰いだ。虐待に関する対応は事業所として常に多機関と相談を行い、方針確認を行ったうえで支援に当たった。</p> <p>(石) ①成年後見制度活用に向けた取組としては、3職種がチームアプローチをすることで各専門職による情報収集が早急に行っている。また、司法書士（練馬地区リーダー）との連携が取れており、区の無料弁護士相談も利用できるなど、専門家の意見が聞きやすい状況である。</p> <p>②高齢者虐待防止に向けた取り組みとしては、高齢者支援係と連携をし毎月のモニタリングを行うなど、適切に対応している。</p>			<p>(練) 成年後見制度活用に向けた取組みについて、区直営の本所であることから、成年後見区長申立ての流れがスムーズに行っている点は評価できる。反面、委託本所では、組織が分断されているがゆえにスムーズな流れが無いと言えるため、基幹型本所として委託本所へのサポートも望まれる。</p> <p>(光) 高齢者虐待ケースのモニタリングについて、個別ケースの状況に応じた、きめ細かい対応が行われていることが確認できた。</p> <p>(石) 成年後見制度活用に向けた取組みについて、3職種のチームアプローチによる対応が行われており、適切に制度の活用が行われていることが確認できた。</p> <p>(大) ①高齢者虐待防止への取組みについて、個別ケースごとに丁寧・誠実な対応を行っていることが確認できた。</p> <p>②消費者被害防止に向けた取り組みについて、消費生活センターの職員を招いた勉強会を開催していることが確認できた。</p>			<p>(練) 高齢者虐待防止に関する啓発活動については、権利擁護業務全般に啓発活動の更なる充実が必要であるため、今後具体的な啓発活動の充実策について検討していきたい。</p> <p>(光) 消費者被害防止について、消費者被害の報告を受けた際、当該支所との情報共有は行ったが、区民への啓発までは実施することができなかった。今後、区民への情報提供を行う機会を持つ必要がある。</p> <p>(石) ①高齢者虐待防止について、独居高齢者や高齢者のみ世帯で親類のいない方などの支援が増えていることから、社会福祉士だけでは対応できない状況にある。社会福祉士資格のある他の職員が支援できる体制を構築する必要がある。</p> <p>②成年後見申立件数が増えていることに鑑み、業務の適正化の為、支所においても申立手続きができるような体制を作る必要がある。</p> <p>(大) ①高齢者虐待防止について、センターからの情報発信や普及啓発活動が不十分である。</p> <p>②高齢者虐待の対応において、職員間で経験（流れの把握やコア会議等）の差が出ている部分もあるため、検討が必要となっている。</p>			<p>(練) 高齢者虐待防止の啓発活動について、チラシ・ポスターの設置などのみで、支所や事業者等への啓発活動にまで至っていないことが確認されたので、さらなる改善が望まれる。</p> <p>(光) 消費者被害防止の取組みについて、支所に情報提供を行っていることから評価結果は「適」とするが、今後は事業者や関係機関等も含め積極的に広く情報提供を行うことが望ましい。</p> <p>(石) 消費者被害防止の取組みについて、消費者被害防止に関する情報収集の充実を図ることにより、さらなる被害防止に努めることが期待される。</p> <p>(大) 高齢者虐待に関する相談・通報について、48時間以内に事実確認を行ったことの記録が確認できない事例が見受けられた。役割分担を明確にするなどマネジメント面での改善が望まれる。</p>		

③消費者被害防止へと取組みについては、警察、消費者センターとの連携を図っている。

(大) ①高齢者虐待防止については、定期的に高齢者支援係との合同会議を開催しながら連携を強め、情報共有や虐待対応を行うことができています。

②消費者被害防止については、地域ケア個別会議において警察や消費生活センター等の関係機関に出席していただいたことで、最新の被害状況や相談内容についての情報を地域で共有する事ができた。

評価項目	根拠資料・記録等	評価結果								
		練馬		光が丘		石神井		大泉		
		自己評価	事業評価	自己評価	事業評価	自己評価	事業評価	自己評価	事業評価	
5 在宅医療・介護連携の推進										
(1) 圏域における医療機関・介護サービス資源を把握している。										
・医療機関、介護サービス資源の最新情報をリスト化しているか。 ※リストがあり、情報を更新していることが確認できれば「適」	・サービス事業者一覧等	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input type="checkbox"/>
・リストを支所と共有しているか。 ※支所と情報を共有していることが確認できれば「適」	・サービス事業者一覧等	不適 <input type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	不適 <input checked="" type="checkbox"/>
(2) 在宅医療・介護連携システムを構築している。										
・「在宅医療と介護の相談窓口」を関係機関に周知しているか。 ※関係機関に周知していることが記録上確認できれば「適」	・周知記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>
・医療機関、介護サービス事業者を対象に、在宅医療・介護連携に関する研修（多職種連携研修、コーディネーター研修等）を開催しているか。 ※研修を2回以上実施していることが確認できれば「適」	・研修記録等	不適 <input type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	不適 <input checked="" type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>
良いと思う点					改善が必要な点					
地域包括支援センター（自己評価）		評価委員会（事業評価）			地域包括支援センター（自己評価）		評価委員会（事業評価）			
<p>（練）医療機関との連携について、ひとりぐらし高齢者および高齢者のみ世帯が多い地域特性を踏まえ、入院中から病院との連携も行っており、要介護認定申請についても、出張説明や申請代行を病院に出向いて行っている。また、病院退院時には、退院ミーティングにも参加し、退院連携を積極的に行っている。</p> <p>（光）医療機関・介護サービス資源について、在宅医療・介護とも資源は十分にあり、連携において資源不足を感じることはない。また、各関係者間で連携が進んでいるため、調整が困難であることもない。昨年度は11月20日に在宅医療・介護連携に関する研修を開催している。多職種・病院・行政など様々な立場で連携を進めるための案を話し合った。話し合った内容は今後の研修に活かしたい。</p> <p>（石）医療機関・介護サービス資源との連携について、圏域内の資源を把握するとともに、区在宅療養係、練馬高齢者相談センターと連携を取り研修等を開催している。</p> <p>（大）①積極的に外部研修や医療機関が開催する勉強会、運営推進会議等に参加する事で、医療・介護連携推進員としての役割や業務に対するスキルアップ、関係機関とのネットワーク作りにつなげる事ができている。 ②圏域内支所の医療職との定期的な連絡会を開催し、情報の共有や地域課題等についての話し合いを行っている。</p>		<p>（練、光、石、大）在宅医療・介護連携の推進に向けた取組みについて、圏域における医療機関・介護サービス資源の把握および「在宅医療と介護の相談窓口」の取組みが適切に行われていることが確認できた。特に、大泉では在宅療養の老人会や認知症勉強会の開催など、現場目線での様々な取り組みを行っていることが確認された。</p>			<p>（練）在宅医療・介護連携の推進に向けた取組みについて、区民への啓発や地域への周知がまだ十分とは言えず、今後、より一層の周知・啓発活動が必要である。</p> <p>（光）多職種連携について、連携においては公平に多くの団体と連携をしなければならない。そのためにはまず、各職能団体の代表レベルの理解が重要になるため、区としての協力要請をお願いしたい。地域の特色を生かすためにも職能団体の協力は必要であると考え。そのためにも、4包括において開催内容の標準的な指標が必要と思われる。</p> <p>（石）在宅医療・介護連携の推進に向けた取組みについて、医療・介護関係者がそれぞれの役割等について理解を深める機会を持つことが少なかったため、圏域内で行われる会議・研修等でそれぞれの役割等について説明をすることが必要である。</p> <p>（大）①医療と介護の相談窓口として、少しずつ周知を進めているものの、まだ十分とは言えない。 ②医療と介護の相談窓口としての実績や効果について、地域との共有、地域への発信ができていない。</p>		<p>（練）社会資源のリスト化については、NPO法人等やその他強化すべき資源について、カテゴリー別に整理のうえ、毎年再調査を行いリストの更新を行うなどの改善が望まれる。</p> <p>（石）石神井圏域には、医療機関・介護サービス等の様々な資源が数多くあると思われる、更なるリスト化を図ることが期待される。また、リストの電子化により、支所との共有も望まれる。</p> <p>（大）各資源のリスト化については、区作成のもののみであり、NPOなど地域特有の資源に関する独自のリスト等の作成は確認できなかった。区作成のものでは随時更新できないため、独自のリスト作成が望まれる。また、資源を把握している支所と情報を共有する取り組みも必要である。</p>			

6 認知症施策の推進	評価項目	根拠資料・記録等	評価結果								
			練馬		光が丘		石神井		大泉		
			自己評価	事業評価	自己評価	事業評価	自己評価	事業評価	自己評価	事業評価	
(1) 認知症物忘れ相談事業を適切に行っている。											
・認知症物忘れ相談を年9回行っているか。 ※認知症物忘れ相談を年9回行っていることが確認できれば「適」		・相談記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	
・認知症物忘れ相談からその後ケアにつなげたケースがあるか。 ※その後のケアにつなげたケースが記録上確認できれば「適」		・相談記録等	適 <input checked="" type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	不適 <input type="checkbox"/>	
良いと思う点					改善が必要な点						
地域包括支援センター（自己評価）			評価委員会（事業評価）			地域包括支援センター（自己評価）			評価委員会（事業評価）		
<p>（練）認知症物忘れ相談事業について、認知症初期集中支援チームによる訪問相談（アウトリーチ）を実施するとともに、地域連携型認知症疾患医療センターとの連携も進んでいることから、地域における支援体制の構築と認知症ケアの向上が図れている。</p> <p>（光）認知症物忘れ相談では、認知症地域支援推進員がアセスメントを行い、利用者の選定を行っている。利用者により効果的に助言を行う環境がもてるように数回の面談を行うケースも多い。利用者のその後の医療・生活に関しても、近隣の社会資源と連携を行い、早期に適切な資源とつながることができるように支援を行っている。</p> <p>（石）認知症物忘れ相談事業については、認知症地域支援推進員により適切に行われており、支所からの相談依頼があった場合には、支所職員も相談日に同席するなどその後の支援に繋げている。</p> <p>（大）①積極的に外部研修や認知症家族会、認知症カフェ等に参加することで、認知症地域支援推進員としての役割や業務に対するスキルアップ、地域のネットワーク作りにつなげることができている。 ②地域の町会等に出向き、認知症についての勉強会を実施している。 ③物忘れ相談につなげるまでの流れがスムーズになってきている。 ④物忘れ相談医以外の地域のかかりつけ医に対するアプローチも、少しずつではあるができるようになってきている。</p>			<p>（練、光、石、大）認知症もの忘れ相談については、認知症地域支援推進員を中心に、認知症初期集中支援チームによる訪問相談（アウトリーチ）に積極的に取り組んでいる点などが評価できる。</p>			<p>（練）認知症もの忘れ相談事業について、区民への啓発や地域への周知がまだ十分とは言えず、今後、より一層の周知・啓発活動が必要である。</p> <p>（光）①認知症もの忘れ相談については、定期的な開催を行うことができていないが、毎月の開催ではないため、相談者とのタイミングが合わないケースも多い。その際は直接地域の医療機関へつなげるなどにより対応している。 ②初期集中支援チームの活動においても、月に最低1回程度の開催でなければ、チームの活動の時間的な部分で間に合わないことも多い。また、光が丘地域の医師が3名中1名であることより、地域性を活かした支援とならない可能性もあり、地域包括ケアの視点より、地域の医師による相談を検討いただきたい。</p> <p>（石）継続支援が行われ医療機関受診・介護保険制度利用に繋がったケースの把握はできているが、軽度認知症のようなボーダーラインの方々の経過を把握しきれていないため、再度連絡を取りその後の状況等を把握し、必要に応じ支所に繋ぐ等の支援の構築が必要である。</p> <p>（大）①物忘れ相談等、認知症施策の事業内容やその効果について、圏域内支所との共有が不十分であるため、検討が必要となっている。 ②物忘れ相談については希望者が多く、予約が埋まってしまう事も多い。予約が埋まっている場合は他圏域本所に相談するが、地域の窓口で相談したいという要望もあるため、もう少し開催回数を増やしてもらいたいと感じている。 ③認知症初期集中支援チームについて、チーム員として登録してはいるものの、研修を受けていないためにチームとしての活動が見えていなかったり、活動を十分に行う事ができていない。</p>			<p>（練、光、石、大）認知症もの忘れ相談事業について、各センターにて適切に取り組んでいることが確認されたが、区民への周知の充実や開催回数の増加など、相談事業自体についての改善が期待される。</p>		

評価項目		根拠資料・記録等		評価結果							
7 地域ケア会議の推進				練馬		光が丘		石神井		大泉	
		自己評価	事業評価	自己評価	事業評価	自己評価	事業評価	自己評価	事業評価		
(1) 地域ケア個別会議の開催を適切に支援している。											
・支所の要請に基づき、地域ケア個別会議の準備支援を行っているか。 ※支所への準備支援を行っていることが記録上確認できれば「適」		・準備会記録等		適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>
・圏域の支所の地域ケア個別会議に参加をしているか。 ※圏域支所の全ての個別会議に参加していることが確認できれば「適」		・会議資料等		適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>
(2) 効果的に地域ケア圏域会議を開催している。											
・地域ケア圏域会議を年2回開催しているか。 ※地域ケア圏域会議を年2回開催していることが確認できれば「適」		・会議資料等		適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>
・地域ケア個別会議の結果を集約し、地域の課題を検討できているか。 ※会議資料等により検討していることが記録確認できれば「適」		・会議資料等		適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>	適 <input checked="" type="checkbox"/>
良いと思う点						改善が必要な点					
地域包括支援センター（自己評価）			評価委員会（事業評価）			地域包括支援センター（自己評価）			評価委員会（事業評価）		
<p>(練) ①地域ケア個別会議の準備支援について、個別会議の準備会には本所の職員が必ず参加し、社会資源情報の提供や多職種・多方面の関係者へのアプローチ等について助言など、会議開催の支援を行っている。</p> <p>②地域ケア圏域会議について、平成27年度より年2回開催しており、各支所の地域ケア個別会議にて検討された事例を基に、グループワークを通じたそれぞれの検討結果を集約、地域課題の把握など地域づくりに向けた各種検討を行っている。</p> <p>(光) 圏域会議の開催方法では、模擬地域ケア個別会議を取り入れた形で開催し、参加した介護支援専門員（60名程度）にも地域ケア個別会議をイメージできるように支援を行った。その後K-J法を使用したグループワークを行い、地域の資源や解決策へつながる発想を引き出すことができるような話し合いを行った。その中でも家族が不在の方の支援に介護支援専門員の方が苦慮しており、早期にそれらの方への支援となる方策が必要と感じた。そのため、圏域会議では民間の身元保証会社の紹介や権利擁護事業の専門家としての意見発表をする形で開催した。</p> <p>(石) ①地域ケア個別会議の開催について、各支所ケース会議にすべて参加し、またケースの内容により参加職種の検討を行っている。</p> <p>②地域課題の解決に向けた地域主体のグループの取り組みに担当支所・地域事業所と共に参画し協同体制を構築している。</p> <p>(大) 地域ケア個別会議の開催支援については、各支所毎に本所内で担当職員を決め、地域ケア個別会議の事前打ち合わせから一緒に参加し、会議当日の協力まで支援を行っている。</p>			<p>(練、光、石、大) 地域ケア個別会議の開催支援および地域ケア圏域会議の開催について、各センターにおいて実施できていることが確認された。特に、光が丘では、地域ケア圏域会議については、しっかりと支所ごとの地域課題を抽出・整理しており、圏域会議にて取り上げられていることが確認できた。</p>			<p>(練) 地域ケア推進会議について、地域ケア個別会議での検討結果を踏まえて、地域に不足している社会資源やサービス等の課題を発掘し、地域づくり・資源開発等から政策形成に繋げるなど、地域包括ケアシステム確立に向けた取り組みが実施できるよう具体的な検討が必要である。</p> <p>(光) 地域ケア個別会議の内容によっては、地域のネットワーク形成にとどまってしまう、地域課題の抽出から具体策の提示まで至らない会議がいくつか見られた。今年度は地域の福祉力の向上やケアマネジメント力の向上を支援できるような地域ケア個別会議としなければならない。そのために支所の方々と地域の主任介護支援専門員と話し合いを進め、地域の課題抽出や課題解決を進めていく必要がある。</p> <p>(石) 地域ケア個別会議の開催支援について、地域ケア個別会議開催にむけた準備のフロー図や、他支所と開催日が重ならないよう管理表等を作成し共有フォルダーに格納しているが、支所によって活用ができておらず準備に関われない支所がある。アンケート結果より改善に向けた取り組みとして、支所別に担当となっている主任介護支援専門員により各支所に個別ケア会議等の開催について早期に確認をし、準備段階から支援を行うことを目指す。</p> <p>(大) 地域ケア圏域会議については、地域課題の把握、集約にはつなげられたものの、内容や進行に課題が残った。今後の会議開催については検討が必要となっている。</p>			<p>(練) 今回の事業評価では、地域ケア会議のスケジュールのプロセスについて、それらの資料の提示がなかったため、計画的な取組み状況が確認できなかった。今後は各支所に対し、計画的な開催支援について記録等の提示が望まれる。</p> <p>(石) ①地域ケア圏域会議は2回開催しているが、開催時期が3月と遅く、サービス事業所への周知が十分に行われていないことが確認された。今後開催時期を考慮し、広く周知・案内を行うことが望まれる。</p> <p>②圏域会議において、圏域内支所の個別会議において抽出した課題の把握と分析について更なる充実が望まれる。</p> <p>(大) 地域ケア個別会議の結果を集約し課題を抽出していたが、地域課題の解決に向けた検討結果については資料やヒアリング等で確認できなかったため、検討結果の記録等について更なる充実が望まれる。</p>		