

平成27年度上半期 練馬区 光が丘地域包括支援センター 事業評価報告書

自己評価実施日	平成27年11月25日
事業評価実施日	平成27年11月27日
運営協議会点検日	平成28年1月7日

評価委員	
江幡 真史	加藤 均 美玉 典子

事業者情報	
法人名	練馬区社会福祉事業団
業務責任者	酒井清子(地域支援課長)
連絡先	03-6758-0140

担当地域の情報	
担当地区	錦・北町・田柄・土支田・早宮・氷川台・光が丘・春日町・平和台・高松・旭町

職員構成			
1 職種構成			
保健師または看護師	2 名		
主任介護支援専門員	3 名		
社会福祉士	2 名		
その他	3 名		
(内訳： )			
2 雇用形態			
常勤職員	9 名		
非常勤職員	1 名		
(内訳： 介護支援専門員が非常勤 )			
3 常勤職員の平均在職年数(現在の事業所)			
平均	1 年		
4 福祉職経験年数(他の事業所の経験を含む)			
0年～2年	名	3年～5年	1 名
5年～10年	2 名	10年以上	7 名

高齢者人口	42,820人(9月1日現在)
高齢化率	21.2%(9月1日現在)

地域特性	<p>1) 高齢化率                      高齢化率が高い地域は38%、低い地域は18%台と、高齢化率にも大きな違いがある。高齢化率の高い地域には古い団地があり、支援を必要としている方も多く存在する。団地の形態によっては金銭的・健康面など複合的な課題を抱えた方も多い。</p> <p>2) 地域・コミュニティ                      光が丘圏域では、街の形成が新しい地域と古い地域が混在している。光が丘地域は町としての歴史が浅く、土支田・高松・田柄などは古くから住んでいる方が多く、街形成の歴史によりコミュニティのあり様も価値観も違う地域となっている。</p>
------	---

**総 評**

地域包括支援センター(自己評価)	評価委員会(事業評価)
<p><b>優れている点</b></p> <p>①人権尊重の基本として「個人情報の保護」を確実に行うことが出来るよう、すべての事業の課題として取り組みを行っている。事務作業や相談記録など、個人情報漏えいが無いようにシステム化を行い、どの職員でもルールに従って行動をしている。</p> <p>②個別ケース分析・対応する力について、支所でのスキルを研修などを行い、対応力向上に努めている。</p>	<p><b>優れている点</b></p> <p>本所として、光が丘地域のことを掌握し、地域づくりを進めていこうという姿勢は素晴らしい。光が丘オリジナルの各種リストを作成したり、地域の自治会に顔を出し関係性を作るなど、他では見られない積極的な取組をしている。</p>
<p><b>改善が望まれる点</b></p> <p>①総合事業開始に伴い、地域のインフォーマルサービスの情報などをさらに収集する必要があると思われる。また、その情報をどのように共有し、地域へ還元し、活用するか検討しなければならない。</p> <p>②制度改正に伴う、総合事業の事務量が前年の比にならない状態であり、42000人の高齢者に対し10名の包括職員では業務遂行に大きな支障があり、課題である。国が示す地域包括の高齢者担当数は、6000人であることから、地域づくりの支援を行うことが難しくなっている。</p>	<p><b>改善が望まれる点</b></p> <p>一部の職員が複数の資格を保有しているのは、ケース対応の面での強みではあるが、それが業務負荷の集中につながりかねないとも言える。効率的な仕事の配分、取組むべき業務としての線引きをするなどの組織的な整理が望まれる。</p>

# 第1 標準評価項目

評価項目		自己評価	事業評価
1 組織運営体制			
(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。		B	B
(2) センターを適切に運営するための人員体制が構築されている。		B	B
(3) 担当する圏域における利用者のニーズの把握し、業務に活かしている。		A	C
(4) 各専門職間の連携が取れている。		A	B
(5) 圏域の支所との連携が取れている。		B	A
(6) 関係行政機関との連携が取れている。		B	B
(7) 個人情報の保護に対する取組が徹底されている。		A	A
特記事項	地域包括支援センター（自己評価）	評価委員会（事業評価）	
	<p>①支所での職務経験のある職員が6名、学識経験者を1名、その他居宅での経験のある職員を配置している。支所が行う地域に向けた支援について、協力体制を構築するよう配慮することが可能になっている。また、専門職としての知見を深めることが出来るよう、大学の講師を招いての勉強会も実施。（夜間の為、6名の職員が参加）</p> <p>②個人情報取り扱いに関する取り組みとして、個人情報持ち出し簿や鍵の管理など、法人の取り組みに従って実施している。特に、介護予防支援の分野では、認定調査・意見書の書類の管理に関して細心の注意を払って実施できるよう、前本所が実施していなかった、受け渡し簿の作成を行っている。</p>	<p>①一部の職員に業務が集中している。</p> <p>②個別としてはニーズを把握できているが、体系的なニーズ把握の仕組みを構築するまでには至っていない。</p> <p>③ア) 個人情報は原則、事業所から持ち出さない、イ) 例外的に持ち出す場合は、管理簿をつけた上、個人情報部分を読み取らず、肌身につけて持ち出す、ウ) 個人情報の入った書類は色のついたクリアファイルに入れて区別するなど、個人情報の保護に関する法人独自のルールが徹底されており、高い水準にある。</p>	
2 総合相談支援業務			
(1) 各種窓口受付業務の内容および流れを理解し、適切に受付業務を行っている。		A	B
(2) 相談の初期対応を適切に行っている。		A	B
(3) 継続案件を適切に処理している。		A	B
(4) 相談内容およびその後の経過等が適切に記録・管理されている。		B	B
(5) プライバシーに配慮した相談環境が整っている。		A	A
(6) 適切な苦情対応体制を構築している。		A	B
特記事項	地域包括支援センター（自己評価）	評価委員会（事業評価）	
	<p>①各職員の業務で知り得る個人情報や、経過を保管するファイルの作成を行い、相談・支援の進捗状況について相互に把握できるシステムを作っている。新規相談については相談受付後、3職種の専門的視点を活かし、相談の上、適切な職種が担当するように、管理者が指示を行っている。また、各職種よりのアドバイスを受けることが出来るよう、毎日の朝礼の際に新規ケースの相談や継続ケースの進捗状況を報告し、どの職員での一時的な相談を行うことが出来る様になっている。</p> <p>②相談環境においては窓口で相談を行うこともあるが、より個人情報に配慮する必要がある場合は、福祉事務所の相談室を使用している。</p>	<p>本所業務の委託に関するマニュアル以外にも、法人でも独自のマニュアルを定め、徹底されている。全体として高い水準にある（A評価に近いB評価）。</p>	

3 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業			
	(1) 包括的・継続的ケアマネジメントに向け、関係機関と連携に努めている。	A	B
	(2) 圏域の介護支援専門員に対し、効果的な相談対応を行っている。	A	B
	(3) 圏域の介護支援専門員に対し、効果的な研修等を行っている。	A	A
特記事項	地域包括支援センター（自己評価）	評価委員会（事業評価）	
	<p>①主任介護支援専門員が中心になり、「けあまねひろば☆ひかり」を開催している。地域の介護支援専門員と委員会を作り、事務局を担っている。その中で年に6回の研修会を開催し、グループワークを通じて各介護支援専門員よりの声を聞き、必要な研修や情報提供を行うように計画を立てている。研修会の講師は多職種連携を実現するための、ファシリテーター研修や生活保護の研修などを行い、地域の介護支援専門員の資質向上支援を行っている。</p> <p>②継続的・包括的ケアマネジメント業務については、法人の研修体制を活用し、人材育成を行っている。特に主任介護支援専門員は多職種協働の際、多角的な視野に立ち、連携を進める事が出来るよう「野中方式事例検討会」を定期的で開催し、本人理解を深め事例を読み取り支援する力を持つよう努力している。</p>	<p>①ケアマネジャーからのアンケートでは、丁寧な対応で、その後のフォローも必ずあるとの評価を得ており、質の高いケアマネの相談支援を行っていることが伺える（A評価に近いB評価）。</p> <p>②委員（世話人）を毎月集めて、事前の準備をしっかりと行った上で、研修ができています。それが上からの押し付けるような方式ではなく、委員の任意の協力で実施できています。研修の参加率も高い。</p>	
4 介護予防ケアマネジメント業務			
	(1) ケアプランに対し、適切な助言を行っている。	B	B
	(2) 公正・中立に配慮し、指定介護予防支援等業務等の委託先の紹介を行っている。	A	A
特記事項	地域包括支援センター（自己評価）	評価委員会（事業評価）	
	<p>①介護予防ケアマネジメントに関しては書類の管理に関し、評価月に併せ、担当介護支援専門員と話し合いが持てるよう、更新月対象者リスト・ファイリングの工夫などを行っている。また、支所への移行がスムーズに行われるように、支所と居宅との調整も実施している。また、支所の担当ケース件数も確認できるよう、資料を作成し、現状の把握に努めている。</p> <p>②公正中立に関しては、要介護利用者住所地より近隣の3か所の居宅を紹介しているリストを作成している。要支援・事業対象者の新規ケースに関しては全て支所を経由する形をとっており（居宅が新規の利用を開始した場合はそのまま依頼）、中立に配慮し、委託先の決定を行っている。</p>	<p>上半期は、委託により変更が必要となった契約書類等の整理に追われ、ケアプランに対する適切な助言までには至れなかったようだが、その整理がひと段落し、ケアプランのチェック体制が整ったとのことなので、今後に期待。</p>	

5 権利擁護業務

(1) 成年後見制度の活用に向けた取組を適切に行っている。	B	B
(2) 高齢者虐待防止に向けた取組を適切に行っている。	A	C
(3) 消費者被害防止に向けた取組を適切に行っている。	B	B

	地域包括支援センター（自己評価）	評価委員会（事業評価）
特記事項	<p>①行政専管事項である虐待の認定が速やかに実施されるよう、事例検討会議の開催を高齢者支援係へ依頼している。所長の全ケース参加をめざして実施しているため、会議の開催が遅れることがあるが、会議開催を待たずに、常に高齢者支援係へ相談し、虐待の対応を迅速に行うよう努めている。小さなことでも、虐待の可能性があると考え、高齢者支援係へ報告するようにし、虐待への進行とならないよう、高齢者本人だけでなく、養護者へも傾聴を実施し、介護負担の軽減とともに、精神的な支援を実施している。また高齢者虐待の背景のひとつである「認知症」についても考慮するため、認知症地域支援推進員を1名配置し、認知症の方の支援に重点を置いた支援を展開している。</p> <p>②消費者被害に於いてはクリーニングオフと一緒に実施し、高齢者の権利擁護に努めている。啓発活動までは実施できていないが、関係機関へは協力要請を常に発信している。地域自治会やNPO主催の権利擁護に関する研修会へ講師として参加し、地域での成年後見制度への普及を行っている。</p>	<p>虐待および消費者被害の予防に関わる研修等の啓発活動が、職員および関係者の範囲に留まっており、高齢者虐待に関する広い範囲の啓発活動が行われていなかった。また、職員アンケートで、「どのようなケースが高齢者虐待防止法に定める虐待に該当するのか理解していますか。」という質問に対し、職員の半数以上となる5名が「どちらともいえない」と回答。</p>

6 在宅医療・介護連携の推進

(1) 担当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。	B	A
(2) 在宅医療・介護連携に関する相談支援が効果的に行われている。	B	B
(3) 在宅医療・介護連携の対応力の向上に関する取組を行っている。	B	A

	地域包括支援センター（自己評価）	評価委員会（事業評価）
特記事項	<p>①医療機関だけでなく、社会資源のリストも作成し、相談を実施している。支所の時代からの病院情報の資料も豊富にある。情報の公表に関しては、医療機関システムの検索結果の提供のみ、リストの形で実施している。独自の公表できるリストを持たない理由として、相談者の必要な情報のみを複数その場で提供するためである。（在宅療養支援診療所に関しては実際に稼働していない診療所なども存在している）</p> <p>②職員の研修に関しては、前年度までに在宅医療コーディネーター研修を終了しており、今年度は認知症地域支援推進員が受講予定となっている。その他の取り組みとして、11月に光が丘地域における医療と介護の連携懇談会を開催。次年度の活動方針を立てるための情報収集を行っている。その他、光が丘病院再建築懇談会へも委員として参加し、医療と介護の連携がより進むよう、地域づくりを行っている</p>	<p>①光が丘独自の医療機関・介護サービス資源に関するリストが作成されている。</p> <p>②医師を講師とした研修を積極的に行うなど、地域の医療機関との連携にも取組み、在宅医療と介護の連携に向け特別な努力がみられる。</p>

7 認知症施策の推進

(1) 認知症高齢者に対する対応力向上に努めている。	A	B
(2) 認知症物忘れ相談事業を適切に行っている。	A	B
(3) その他、認知症高齢者に対する支援体制の構築を行っている。	A	B

	地域包括支援センター（自己評価）	評価委員会（事業評価）
特記事項	<p>①認知症地域支援推進員を専任で1名配置している。研修として認知症地域支援推進員・認知症地域コーディネーター研修を受講しており、光が丘地域の認知症ケアの向上をめざし、地域の社会資源を調査している。内容として、家族会や認知症カフェなどへ参加し、地域の社会資源を繋げる動きに発展させる予定である。同時に地域の警察（4回）や配食サービス事業者（2回）へ向けて認知症サポーター養成講座を実施し、地域での認知症の理解を進める活動も行っている。</p> <p>②物忘れ相談に関しては毎回、3名程度相談を行っている。それらの相談者へもヒアリングを実施し、相談者が適切なケアへつながるよう支援を行っている。</p> <p>認知症ケアの研修は法人でも実施し、そのひとらしい生活を実現する「センター方式」の活用を進めている。</p>	特になし

8 地域ケア会議の推進

(1) 効果的に地域ケア会議を開催・運営している。	B	B
---------------------------	---	---

	地域包括支援センター（自己評価）	評価委員会（事業評価）
特記事項	<p>①地域ケア個別会議に関して、光が丘地域では「認知症の人の支援」をキーワードに各支所に実施をお願いしている。支所が選定したケースの課題に向けての事前話し合い・当日の協力・事後の話し合いを通じて、地域の課題を抽出できるように働き掛けている。各支所での課題が抽出されているが、課題解決のためには、時間もマンパワーも必要な状況である。今後地域の社会資源の開発などを行うためにも、支所会などで地域福祉勉強会も必要と考えている。</p> <p>②5月開催のケア会議に関しては連絡会が中心であったが、光が丘圏域では総合事業の混乱もあり、総合事業係へ働き掛け、事業説明を再度実施してもらう機会とした。地域ケア圏域会議は11月に開催。介護支援専門員・民生委員が考える認知症の方の権利擁護を題とし、話し合いを実施し、協力を仰いだ。</p>	<p>地域ケア個別会議の企画・打ち合わせ・当日の実施に2名の職員を担当として配置して、支所をサポートしている。また、光が丘地域としての一定のテーマ設定をし、地域ケア個別会議を実施している点が良い。</p> <p>今後のさらなる取組に期待。</p>

## 第2 応用評価項目

<p>1 事業年度計画のうち特に重点的に行うこととした事業およびその内容</p> <p>①「認知症ケア・支援」に重点を置いた、地域ケア個別会議の開催支援および課題抽出          ②認知症地域支援推進員の専任配置により、地域での認知症支援の多様化かつ連携促進          ③光が丘地域ならではの医療と介護の連携を推進するための懇談会          ④継続的・包括的ケアマネジメント支援における、地域の介護支援専門員全体のマネジメント力の向上          ⑤高齢者虐待の対応において、非分離における支援体制の構築</p>				
<p>2 事業の達成状況および成果</p> <p>①地域ケア個別会議は9月までに2支所が開催し、11月までに7支所1回ずつの開催予定となっており、各支所に包括職員2名の担当者を付け、計画的に支援を行っている。          ②認知症カフェや家族会へ参加し、フォーマルな資源だけでなく、インフォーマルな資源の確認や関係づくりを実施している。          ③9月に多職種事例検討会へ参加し、地域の事業所へ懇談会の参加を呼びかけ、調整を実施。多くの事業所の参加に加え、光が丘病院などの医療機関にも参加していただき、地域ならではの連携会を計画している。          ④「けまねひろば☆ひかり」の研修会を3回開催している。70人以上の参加を得て、グループワークや事例検討を行い、ケアマネジメント力の底上げを図っている。          ⑤一時的に支援体制構築のための入所を行うが、その方が自宅での生活を送ることが出来る様に在宅チームの再構築の支援を実施。多職種連携や養護者への支援を行うことで、在宅生活の継続を行えている。</p>				
<p>3 達成または不達成の要因</p> <p>①年度当初の総合事業の導入により、支所の事務量の増加があり、会議開催の時期がずれている。だが、本所職員の担当制をひき、下半期の開催計画も立てており、年度内の達成は見込めている。          ②認知症を支える資源の間での「顔の見える関係」が構築されていなかったが、認知症地域支援推進員の活動を行うことで、社会資源のつながりの可視化を進めている。活動は継続的に実施しなければならず、未達成である。          ③9月の事例検討会があり、11月には懇談会を32名で開催し、地域の連携を進めるために必要な作業を検討した。1回の開催では連携体制の構築は出来ないため、繰り返し、開催し、関係の構築だけでなく、光が丘ルールの検討を進める必要がある。          ④研修会は年6回の開催予定が組まれており、実施を進め、地域の介護支援専門員の資質の向上を図る必要がある。          ⑤今年度措置に至ったケースはまだない。地域資源の有機的な支援を構築し、高齢者だけでなく養護者の支援も継続していく必要がある。</p>				
<p>4 今後の目標</p> <p>①年度内に14回の地域ケア個別会議開催を通じて、地域課題の抽出を実施する。専門職による圏域会議（11月に既に開催済み）を行い、社会資源の開発や行政への提案について再度話し合い、推進会議への提案とする。          ②認知症の人と家族を支援する社会資源の確認を進めるとともに、個別ケース支援をする多職種による連携を行い、認知症支援の重層化を目指す。          ③懇談会を通じ、光が丘ならではの連携の在り方を検討する。次年度の活動基盤となるよう多くの意見を収集する。          ④「けまねひろば☆ひかり」の運営を通じ、介護支援専門員が共同して意識的に地域づくりを行うことができるよう支援を行う。          ⑤地域の事業者や関係機関の虐待に対する対応力の向上を図るよう、ケース検討会の充実とケース支援の普遍化の実施に取り組む。</p>				
<p>5 評価</p> <table border="1" data-bbox="151 1668 1500 2038"> <thead> <tr> <th data-bbox="151 1668 949 1713">地域包括支援センター（自己評価）</th> <th data-bbox="949 1668 1500 1713">評価委員会（事業評価）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="151 1713 949 2038"> <p>①9月までの半期には総合事業の導入における混乱が影響し、会議体の開催時期のずれなどが生じている。事業所内での業務のシステム化を進め、非効率な業務をスリム化し、地域支援を行う時間を出来るだけ作る事ができるよう、業務全体の見直しを実施する必要がある。                  ②支所の業務量の軽減をバックアップできるよう、社会資源の情報共有や会議開催のノウハウの共有も支所会を通じて支援して行く必要がある。支所が地域づくりを行うことが出来る業務環境を整えることが本所の大きな役割であることを再認識し、調整を遂行して行きたい。</p> </td> <td data-bbox="949 1713 1500 2038"> <p>※今回は未実施</p> </td> </tr> </tbody> </table>	地域包括支援センター（自己評価）	評価委員会（事業評価）	<p>①9月までの半期には総合事業の導入における混乱が影響し、会議体の開催時期のずれなどが生じている。事業所内での業務のシステム化を進め、非効率な業務をスリム化し、地域支援を行う時間を出来るだけ作る事ができるよう、業務全体の見直しを実施する必要がある。                  ②支所の業務量の軽減をバックアップできるよう、社会資源の情報共有や会議開催のノウハウの共有も支所会を通じて支援して行く必要がある。支所が地域づくりを行うことが出来る業務環境を整えることが本所の大きな役割であることを再認識し、調整を遂行して行きたい。</p>	<p>※今回は未実施</p>
地域包括支援センター（自己評価）	評価委員会（事業評価）			
<p>①9月までの半期には総合事業の導入における混乱が影響し、会議体の開催時期のずれなどが生じている。事業所内での業務のシステム化を進め、非効率な業務をスリム化し、地域支援を行う時間を出来るだけ作る事ができるよう、業務全体の見直しを実施する必要がある。                  ②支所の業務量の軽減をバックアップできるよう、社会資源の情報共有や会議開催のノウハウの共有も支所会を通じて支援して行く必要がある。支所が地域づくりを行うことが出来る業務環境を整えることが本所の大きな役割であることを再認識し、調整を遂行して行きたい。</p>	<p>※今回は未実施</p>			