

平成27年度上半期 練馬区 大泉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30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	社会福祉法人 草佑会
業務責任者	天野 真
連絡先	03-5905-5271

担当地域の情報	
担当地区	東大泉・西大泉・西大泉町・南大泉・大泉町・大泉学園町
高齢者人口	33,212人（9月1日現在）
高齢化率	23.8%（9月1日現在）
地域特性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・練馬区内の他圏域と比べて総人口は少ないが、高齢者の割合（高齢化率）は高くなっている。</li> <li>・単身世帯の割合が高い。</li> <li>・特別養護老人ホームの数は、他圏域より多くなっている。</li> <li>・地域によっては交通の便が悪かったり、近くに店などが無い事もあるため、高齢者においては、生活しづらい状況も見られている。</li> </ul>

職員構成			
1 職種構成			
保健師または看護師	1 名		
主任介護支援専門員	2 名		
社会福祉士	1 名		
その他	6 名		
(内訳： センター長：1名 介護支援専門員：3名 社会福祉士：1名 医療介護連携推進員・認知症地域支援推進員（兼務）：1名 )			
2 雇用形態			
常勤職員	7 名		
非常勤職員	3 名		
(内訳： 契約社員：1名 パート：2名 )			
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	名
5年～10年	2 名	10年以上	8 名

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>優れている点</p> <p>職員間において、役割分担や相談における連携がしっかり行えており、チームとして確立できている。</p>	<p>優れている点</p> <p>①認知症地域支援推進員が可能な限り認知症に関する研修に参加、②困難ケースを物忘れ相談につなげ、その後の受診と介護保険サービスの利用につなげている、③町会から依頼を受け、認知症の勉強会を開催するなど、認知症に対する取り組みに特に力を入れている。</p>
<p>改善が望まれる点</p> <p>①高齢者支援係との連携は取れているものの、練馬区や総合福祉事務所における各係の役割等について、十分に把握、理解できていないため、総合相談における適切な情報提供をスムーズに行うことができていない。 ②地域の現状把握やネットワークづくりが不十分。 ③包括を経験している職員が少なく、対応に戸惑うことが多い為、研修等への参加を積極的に行ってほしい。</p>	<p>改善が望まれる点</p> <p>個々の職員は大変努力されていると思うが、上半期は委託に伴う混乱が見受けられた。今後、本所としての役割の確立、職員の業務分担をおよび支所との役割分担を明確化し、センター運営を軌道に乗せることが望まれる。</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。	C	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。	C	C
	(4) 各専門職間の連携が取れている。	B	B
	(5) 圏域の支所との連携が取れている。	C	C
	(6) 関係行政機関との連携が取れている。	C	B
	(7) 個人情報の保護に対する取組が徹底されている。	B	C
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包括経験者が少なく、地域の実情も把握できていない部分がある。</p> <p>②介護予防・日常生活支援総合事業も開始となる中で、混乱している部分も多かった。そのため、業務分担もスムーズにいかないことがあった。</p> <p>③研修への参加や企画についても進めていきたいが、業務等により思うように時間が取れない。</p>	<p>①本所を受託し、支所との関係性に戸惑いがみられる。本所と支所との役割分担やすり合わせは、今後の課題である。</p> <p>②個人情報保護に関する取り組みのあり方は、区のルールに準じているものの、個人情報保護に関する取組を強化すべき。</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。	C	C
	(2) 相談の初期対応を適切に行っている。	B	C
	(3) 継続案件を適切に処理している。	B	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。	D	C
	(6) 適切な苦情対応体制を構築している。	B	C
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支所の業務内容について、全て把握できているとは言えない。</p> <p>②朝の申し送り等で、個別ケースの情報共有を行っている。</p> <p>③個室や会議室の利用に制限がある。</p>	<p>①地域の社会資源についての情報整理を行っている段階であり、職員で共有できていない。</p> <p>②個々の職員の接遇は丁寧で良いと思う。ただ、アンケートでは、職員によって対応に違いがあるとのアンケート記載が散見される。委託の際の引き継ぎが十分でなく、できる職員に限られており、混乱もあると思うが、相談対応力の平準化が必要である。</p> <p>③相談環境は物理的な制約があることを踏まえて、相談を受ける職員の配慮が望まれる。</p> <p>④苦情として、区が求める介護保険等に関するもの以外は記録していない。センター自身に寄せられる苦情も記録する仕組みを設けた方がよい。</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。	B	C
	(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。	B	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。	B	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>地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として、「大泉ほっとケアマネット」を開催し、交流や研修の機会を持てるようにしている。</p>	<p>ケアマネ向けの研修等が多く、多職種連携に向けた取り組みは十分とはいえない。事業者との信頼関係の構築には時間がかかるので、今後に期待。</p>	

評価項目		自己評価	事業評価
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。		C	C
(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。		B	C
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）	
	今年の4月より開始となった、介護予防・日常生活支援総合事業による混乱もあり、ケアプランチェックまで対応ができないことも多かった。今後、その能力向上についても目指していけるようにしたい。	①ケアプランの形式面の不備しかチェックできていないが、上半期は委託に伴う契約書類等の整理などがあるため、下半期に期待したい。 ②要介護分はあるが、介護予防の紹介先がリスト化されていない。	
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。		B	B
(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
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）	
	①区の高齢者支援係と連携を図りながら、対応を行うことができている。 ②窓口での周知や、地域ケア会議等で啓発活動は行っているが、まだ不十分な状況である。	特になし	
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	B
(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。		C	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	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）	
	①今年の4月より医療と介護の相談窓口が設置となっているが、まだ区民や関係機関への周知が不十分な状況である。 ②研修についてはできるだけ参加できるようにしている。	特になし	
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。		B	B
(2) 認知症物忘れ相談事業を適切に行っている。		B	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。		B	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）	
	認知症の家族会にもできるだけ参加するようにして、ネットワーク作りを目指している。	※総評参照	
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	C
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）	
	地域ケア個別会議では、各支所での開催において本所職員もそれぞれ担当を決め、事前の打ち合わせから一緒に検討している。ただ、本所職員に経験がないこともあり、スムーズに話し合いが進められないこともあった。	地域ケア個別会議については、まだ試行錯誤の段階で、支所に任せてしまっている部分がある。今後に期待。	

## 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介護予防支援事業 平成27年度においては、高齢者相談センターが委託になったことに加え、介護予防・日常生活支援総合事業が開始となったことによる影響や混乱を最低限に留める。</p> <p>②在宅医療・介護連携および認知症施策の推進事業 平成27年度より設置となった「医療と介護の相談窓口」において、退院支援や在宅医療に関する相談体制の充実を図る。また、もの忘れ相談の実施や認知症初期集中支援チームにより、認知症の方に対するサポートを行う。</p>				
<p>2 事業の達成状況および成果</p> <p>①事業開始当初は混乱も多く、本所としての対応も整理がスムーズにいかず、対応の統一化が図れていない部分も多くあった。</p> <p>②もの忘れ相談等、事業の実施は行えているものの、窓口についての周知や推進員としての役割がまだ確立できていない。</p>				
<p>3 達成または不達成の要因</p> <p>①包括を経験している職員が少なく、対応に戸惑ってしまう部分も多くあった。また、地域の事業所の総合事業に対する理解も十分でないところがある。</p> <p>②地域の実情をまだ把握できていない。また、窓口としての情報発信も不十分である。</p>				
<p>4 今後の目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大泉地域の現状や課題についての把握をさらに進めていながら、地域ケア会議やネットワーク作りの充実を目指したい。</li> <li>・介護予防・日常生活支援総合事業においては、今後、さらに事業の整理やサービス利用先の開発が必要である。</li> <li>・介護予防ケアマネジメントについて、居宅から支所への移行がスムーズに行えるような体制作りを行っていく。</li> <li>・医療と介護の相談窓口についての周知を進めることで、多職種連携体制の構築を図る。</li> </ul>				
<p>5 評価</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="153 1704 826 1749">地域包括支援センター（自己評価）</th> <th data-bbox="826 1704 1509 1749">評価委員会（事業評価）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="153 1749 826 2074"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年度当初の混乱はあったものの、少しずつ整理を進めることで、落ち着いてきている。</li> <li>・運営の進め方については、高齢者支援係とも相談しながら行っており、連携しながら対応することができている。</li> <li>・高齢者相談センターとして、地域の把握が不十分であったり、様々な情報発信が不十分であるため、今後、改善を目指していきたい。</li> </ul> </td> <td data-bbox="826 1749 1509 2074"> <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）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度当初の混乱はあったものの、少しずつ整理を進めることで、落ち着いてきている。</li> <li>・運営の進め方については、高齢者支援係とも相談しながら行っており、連携しながら対応することができている。</li> <li>・高齢者相談センターとして、地域の把握が不十分であったり、様々な情報発信が不十分であるため、今後、改善を目指していきたい。</li> </ul>	<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）			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度当初の混乱はあったものの、少しずつ整理を進めることで、落ち着いてきている。</li> <li>・運営の進め方については、高齢者支援係とも相談しながら行っており、連携しながら対応することができている。</li> <li>・高齢者相談センターとして、地域の把握が不十分であったり、様々な情報発信が不十分であるため、今後、改善を目指していきたい。</li> </ul>	<p>※今回は未実施</p>			