

玉川地域包括支援センター評価表（平成29年度）

○=できている
△=一部できている
×=できていない

大項目	中項目	小項目	評価		補足説明欄 (評価結果についてのコメント)	
			自己	運営協議会		
1. 基本的事項	1	各年度の基本方針・重点目標	当該年度の地域包括支援センター事業計画の目標が職員に理解されている。	○ (H28○)	○ (H28○)	玉川包括会議の中で、全職員で事業計画の内容理解について確認し、具体的な取り組みについて検討した。事業担当者を明確にし、随時、事業の進捗状況を担当者から報告が会議にあがるようにした。
	2	配置職員	各専門職種が配置されている。もしも欠員が生じたとしても包括業務に支障をきたさぬよう、臨時措置を講じている。	○ (H28○)	○ (H28○)	今年度の欠員はなかった。一人でも欠員が生じると全体の業務に著しく支障をきたすことが考えられるため、欠員時のバックアップ体制については課題が残る。
	3	緊急時の連絡体制の確保	センターの休館日や職員の不在時に、緊急連絡が取れる体制を整える。	○ (H28○)	○ (H28○)	各自業務用携帯電話を勤務時間は所持している。休日でも職員同士が緊急連絡できる体制はとれている。市民からの緊急連絡は、原則対応できないことになっているが、特に必要な方と認めた場合はとれるようにしている。
	4	チームアプローチの確立	包括業務を進めるにあたり、各専門職種がそれぞれの専門性を活かして業務にあたっている。	○ (H28○)	○ (H28○)	専門外のことは、すぐに専門職に相談できる体制がある。支援困難ケースは、特にミーティングの中で三職種で各専門職の立場から意見を出し合い検討し、支援の方向性を共有している。
			職員間でミーティングを定期的に行うなど、情報を共有している。	○ (H28○)	○ (H28○)	毎朝ミーティング、毎月または臨時で圏域ミーティングを実施。
	5	会議や職員研修を通じた職員の資質向上	職場内の研修(伝達研修・法人内研修等)への機会を確保している。	○ (H28○)	○ (H28○)	積極的に外部の研修に参加するようにしている。参加後、伝達もしくは報告書を回覧して情報共有している。
			市が行なう会議に積極的に参加し、事例を出す、発言するなどして、職員の質の向上を図っている。	○ (H28○)	○ (H28○)	市の会議にはほぼ参加し、事例提出、発言も積極的に行えた。職員研修は、各自積極的に受けることができおり、質の向上が図れている。
			職場外の研修の機会を確保している。	○ (H28○)	○ (H28○)	全職員がスケジュール調整をしながら、積極的に外部研修に参加できている。延べ55回の研修に参加した。
	6	施設環境	高齢者や地域住民にわかりやすいようにセンターの看板や案内表示が掲示されている。	△ (H28△)	△ (H28△)	すでに看板は設置されているものの、分かりにくさの声はでている。地域で、公共機関や施設が分かりやすくなるような看板の設置が検討されているため、その設置後に、再度検討していく予定。
			利用しやすさやプライバシーが守れるような相談場所が確保されている。	○ (H28○)	○ (H28○)	相談室はプライバシーの確保ができる環境であるが、1室しかない。急な来所による相談が重なることは年に数回あり、事務所内で相談スペースを確保し、プライバシーが守れるよう対応するなどしている。
			法人内の他の事業所とは独立した執務室を設置している。または、他のサービス部門と同一区画を利用する場合はパーティション等の遮蔽物により、他のサービス部門と区分けしている。	○ (H28○)	○ (H28○)	法人内の他の事業所とは完全に区分けされており、問題はない。
	7	情報管理	相談記録を適切に管理している。	○ (H28○)	○ (H28○)	相談記録は全てシステムにて管理している。
			施錠可能な保管庫を持ち、得られた個人情報を適切に管理している。	○ (H28○)	○ (H28○)	個人情報は保管庫で施錠して管理できている。
			関係機関との連携において、個人情報をやりとりする必要がある場合は、あらかじめ利用者に説明し、同意を得ている。	○ (H28○)	○ (H28○)	利用者への説明と同意を得て個人情報のやりとりを実施している。
	8	地域住民に対する広報	パンフレット・チラシを作成、配布し、包括の活動を周知している。	○ (H28○)	○ (H28○)	地域のサロンで地域包括の活動について出前講座を実施し、チラシも配布した。南笠東民児協と同行で高齢者訪問を実施し、チラシを配布した。笠山夏祭りや南笠東合同フェスタに参加し、地域包括の啓発ができた。学区民児協の広報でも地域包括のPRをされた。
		職員の変更があった際、事業変更届出書を速やかに提出している。	○ (H28○)	○ (H28○)	今年度の職員の変更はなかった。	

玉川地域包括支援センター評価表（平成29年度）

○=できている
△=一部できている
×=できていない

大項目	中項目	小項目	評価		補足説明欄 (評価結果についてのコメント)
			自己	運営協議会	
	9 報告・届出書等	地域包括支援センター実務実績報告書などの報告書を期日までに提出している。	○ (H28○)	○ (H28○)	実施できている。
		地域包括支援センターに対する苦情があれば内容を把握し、本人及び家族の意向を尊重しながら対応している。また、苦情内容を記録化し、回覧するなどセンター内で情報を共有している。	○ (H28○)	○ (H28○)	今年度センターへの苦情はなかった。苦情の対応が発生したら、マニュアルにそって対応し、本人や家族への適切な対応、記録、報告など整えることになっている。
2. 総合相談支援業務	1 地域の高齢者の実態把握	担当圏域支援センターの第一号被保険者数（高齢者人口）や単身高齢者世帯数等の担当学区の基本情報を把握している。	○ (H28○)	○ (H28○)	市や市社協の統計により把握している。関わったケースの情報を蓄積し、様々なエリアごとの分析ができるようにしている。
		地域にどのような高齢者がいるか、民児協や地域サロンなど高齢者の集まりに積極的に参加して把握している。	○ (H28○)	○ (H28○)	啓発活動と同じ。民児協とは交流会を実施。
	2 地域におけるネットワーク構築	医療と介護、地域が連携して高齢者を支援していく体制づくりのため、学区の医療福祉を考える会議等の開催や開催に向けての準備等を進めている。	○ (H28○)	○ (H28○)	南笠東学区の医療福祉を考える会議は、今年度は、1回開催できた。地域資源マップを完成させ、全戸配布をした。玉川学区の医療福祉を考える会議は今年度からスタートし、2回開催した。
		既存のネットワーク（民児協定例会、老人クラブ、地域サロン等）を利用して、地域実情に応じた各種ネットワークの構築、支援を行っている。	○ (H28○)	○ (H28○)	玉川学区と南笠東学区の民児協と地域包括との交流会を実施した。医療福祉を考える会議の参加団体と具体的な地域の課題を共有するとともに、顔の見える関係づくりを継続している。
		地域の社会資源のリスト等を作成・整理し把握している。	○ (H28○)	○ (H28○)	南笠東学区では、医療福祉を考える会議の中で、地域資源マップを作成した。随時、地域の社会資源の情報収集をし、活用している。
		民生委員等に高齢者虐待に関する基礎理解を得られるような情報を提供している。	○ (H28○)	○ (H28○)	今年度は、民児協に対して、高齢者虐待に関する学習会など実施できていないが、個別ケースについては、担当民生委員に理解を深めてもらうようにしている。
		虐待の疑いがあるケースに対して、見守り支援ができるように、見守りネットワーク作りへの取り組みを行っている。	○ (H28○)	○ (H28○)	玉川圏域のケアマネジャーへ包括と連携をとってもらうよう、研修会を通じて理解をしてもらうよう働きかけている。
	3 初期段階での相談業務	相談があれば速やかに対応するなど、相談者と信頼関係構築に努めている。	○ (H28○)	○ (H28○)	相談者の希望や緊急性により即日対応もできるだけ実施している。相談者の話は、丁寧に聞き、対応することで信頼関係構築に努めるようにしている。どうしても営業時間内での調整が難しければ、時間外や休日対応もしている。徘徊の方がいれば、捜索や家族や介護関係者へのフォローもしている。
		積極的に訪問活動をし、実態の把握に努めている	○ (H28○)	○ (H28○)	早期相談につながるために、南笠東学区の80歳以上高齢者を担当民生委員と同行訪問した。基本本人ご家族に負担がないように自宅や病院など訪問している。相談希望者への対応で追われているが、市民や民生委員児童委員から気になる方がいるという連絡があれば、訪問も実施している。
		実態把握票・基本情報票・経過記録を使用し的確に状況を把握し、緊急性の有無を判断している。	○ (H28○)	○ (H28○)	全てのケースを朝ミーティングにあげ、緊急度、支援の方向性など三職種で協議している。情報不足の場合は、再度実施。対応困難ケースはより丁寧に検討するため圏域ミーティングを実施。
	4 専門的・継続的相談支援	相談内容は全て記録化している。	○ (H28○)	○ (H28○)	実施できている。
		相談内容に応じて関係機関と連携している。	○ (H28○)	○ (H28○)	ミーティングでどの関係機関と連携を図るか協議して、ネットワーク構築も見据えて連携を図るようにしている。
		困難事例等についてケース会議を開催する等、適宜関係機関と連携し、支援の方向性を検討している。	○ (H28○)	○ (H28○)	権利擁護事例、虐待事例などケース会議を実施し、支援の方向性や役割分担をしている。計画作成、評価を実施している。随時、地域ケア個別会議を開催している。
		権利擁護事例検討会で検討した事例や虐待対応事例、また長寿いきがい課の福祉サービス（訪問介護・配食サービス）利用者については、個別の支援計画を策定し、支援内容について定期的にモニタリングを行なっている。	○ (H28○)	○ (H28○)	権利擁護事例検討会は1ケース、虐待対応事例は4ケース、長寿いきがい課の福祉サービスは0ケースであった。個別の支援計画策定し、ご本人との信頼関係構築や関係者間の調整を図りながら支援を実施している。

玉川地域包括支援センター評価表（平成29年度）

○=できている
 △=一部できている
 ×=できていない

大項目	中項目	小項目	評価		補足説明欄 (評価結果についてのコメント)
			自己	運営協議会	
3. 権利擁護業務	1 高齢者虐待事例への対応	虐待や虐待の疑いのあるケースの通報を受けた場合には、長寿いきがい課と相談・連携して適切に対応している。相談事例に対して適宜ケース会議等の開催や関係機関との連携など支援の方向性を検討し、対応している。	○ (H28○)	○ (H28○)	今年度、通報があったのが2ケースで、虐待対応したのが1ケースで、現在支援中である。前年度からの継続ケースで、終結できたケースが3ケースあった。長寿いきがい課と地域保健課と連携し、支援に努めている。
		老人福祉施設等へ措置入所が必要と判断される場合には、長寿いきがい課に速やかに状況を報告し、措置等に向け連携している。	○ (H28○)	○ (H28○)	通報があったケースは全て緊急性や保護分離の必要性について初動会議にて検討されている。今年度は措置入所が必要と判断されたケースはなかった。
	2 成年後見制度・地域福祉権利擁護事業の活用促進	相談業務等から高齢者の判断能力を把握するとともに権利擁護ケース会議を活用し、成年後見制度を利用する必要性を判断している。	○ (H28○)	○ (H28○)	圏域内でのミーティングで、権利擁護ケース会議にかけるか判断している。
		成年後見制度の利用が必要と判断した場合、必要に応じ、成年後見センターもだま等と連携し、本人及び親族に対して成年後見制度の手続き方法等を説明し、申し立てが行なえるよう支援している。	○ (H28○)	○ (H28○)	今年度、権利擁護対応のケースは、継続も含めて10ケース。成年後見制度利用が必要と判断されたのは、2ケースであったが、まだつながっていない。地域福祉権利擁護事業につながらないケースや、後見人が選任されるまで期間もかかり包括の負担が増大している。
		地域福祉権利擁護事業の利用が必要と判断した場合、本人（家族）に対して地域福祉権利擁護事業の手続き方法等を説明し、制度利用ができるように支援している。	○ (H28○)	○ (H28○)	地域福祉権利擁護事業の利用が必要と判断されたケースは、1ケースであった。実際に利用につながったのは1ケース。ご本人や親族への丁寧な関わりをしているが、本人が理解が難しく、不満を訴えてこられることもあり、都度丁寧に説明を繰り返している。
		制度を広く普及させるための啓発を行なっている。	○ (H28○)	○ (H28○)	今年度は、包括からの啓発はせず、市で啓発方法について再検討されることになった。
	3 支援困難事例への対応	支援困難事例の相談があった場合、必要に応じて訪問するなど実態把握を行っている。	○ (H28○)	○ (H28○)	緊急度が高い場合は、即訪問対応し、できるかぎり複数の職員で確認・協議しながら対応をしている。訪問して、すぐに救急搬送を手配するケースもある。
		支援困難事例を把握した場合には、各専門職種が連携して対応策を検討している。	○ (H28○)	○ (H28○)	支援困難事例は、すぐにミーティングを開催し、緊急度、支援方針について検討している。
		支援困難事例の実態把握のための取り組みとして、地域のネットワークや関係機関との連携体制を活用している。	○ (H28○)	○ (H28○)	民児協には、包括職員が訪問など実態把握できることを周知している。介護関係事業所、行政、開業医、認知症専門医、薬剤師、警察などケースを通じて連携することもスムーズになってきた。
	4 消費者被害への対応	地域における消費者被害の状況を把握している。	× (H28○)	△ (H28○)	消費者被害の状況は、消費生活センターでもあまり地域の高齢者からの相談件数がないということで、実態がつかみにくい現状と考えている。
		把握した消費者被害の情報を地域の協力者（民生委員等）に提供している。	× (H28△)	△ (H28△)	住民組織へは、地域包括の役割についての情報提供が中心で、具体的な消費者被害についての情報提供ができていない。個別ではあるが、対応しているケースに関して、担当民生委員へ情報提供し連携を図っている。
		消費者被害の事例を把握した場合、消費生活センターに連絡し、対応を行っている。	○ (H28○)	○ (H28○)	実施できている。
4. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	1 包括的・継続的ケアマネジメント体制の構築	医療機関・関係機関(医師会・病院地域連携室・民生委員・社協・警察・消防等)と連携している。	○ (H28○)	○ (H28○)	利用者の病状を把握し、適切に支援していくために、適宜、病院や開業医、地域医療連携室などと連携している。民生委員とは顔の見える関係構築に努めており、互いに困ったことがあれば相談することができている。
		介護支援専門員と他職種（医療機関等）が連携できるよう支援している。	○ (H28○)	○ (H28○)	ケアマネジャーが支援に困っているケースの多くは医療従事者との連携を十分に図ることができていないため、医療機関と連携し、医療情報の把握を通じて、適切なケアマネジメントが行えるように促している。
		入院・入所・退院・退所時に必要に応じてケース会議を実施する等、医療機関（医師・看護師・MSW）と介護保険施設、介護支援専門員等とが連携できるように調整、支援している。	○ (H28○)	○ (H28○)	ケアマネジャーが病状を予測し、利用者の状態に合ったケアマネジメントが行えるように、医療機関と連携し、必要な情報を収集していくために調整、支援している。
		サービス事業者と介護支援専門員とが連携できるよう支援している。	○ (H28○)	○ (H28○)	様々なサービス事業者が関わっているものの、ケアマネジャーが利用者の全体像を把握し、適切にコーディネートすることができないケースに対して適宜、支援している。

玉川地域包括支援センター評価表（平成29年度）

○=できている
 △=一部できている
 ×=できていない

大項目	中項目	小項目	評価		補足説明欄 (評価結果についてのコメント)	
			自己	運営協議会		
	2	地域の保健・医療・福祉サービスに関する情報収集及び必要に応じた関係機関（医療・福祉施設）への情報提供を行っている。	○ (H28○)	○ (H28○)	電話やカンファレンスなどで医療機関などから地域のフォーマルサービスに対して相談や問い合わせがあった場合、都度、情報提供している。	
		地域のインフォーマルサービスの連携体制づくり	○ (H28○)	○ (H28○)	相談があれば、スムーズに情報提供できるようインフォーマルな資源の情報を整理している。	
	3	介護支援専門員に対し、相談窓口を設置し、必要な情報提供や助言指導を行っている。	○ (H28○)	○ (H28○)	ケアマネジャーからの相談内容を分析した上で、状況を改善していくために支援している。ケアマネジャーが相談しやすい関係を作っていくように更に努力が必要。	
		介護支援専門員が抱える支援困難事例に対する支援(同行訪問、サービス担当者会議開催支援)を行っている。	○ (H28○)	○ (H28○)	ケアマネジャーとの面談を通じて、ケアマネジャーが抱えている困難さは何が原因で起こっているのか分析し、必要に応じて、同行訪問を実施。多面的な支援が必要なケースについては地域ケア個別会議を開催している。	
		介護支援専門員からの相談の記録等を残し、再度相談があった際に活用できるようにしている。	○ (H28○)	○ (H28○)	ケアマネジャーを支援していくことができるよう、利用者が置かれてる状況に対するケアマネジャーの判断、ケアマネが困っていることなどを都度、記録している。	
		ケアマネジメントの質の向上のために、介護支援専門員に必要な情報提供、研修の実施等を行っている。	○ (H28○)	○ (H28○)	玉川圏域ケアマネジメント支援会議を年5回実施。毎回、前半90分、ケース検討を行い、後半90分は外部講師を招いて学習機会を提供している。	
5. 介護予防ケアマネジメント事業	1	課題分析を適切に行っている。	○ (H28○)	○ (H28○)	本人、家族、サービス事業所、主治医など連携を図り、支援ニーズを特定し課題を分析している。	
		アセスメント結果等の個人情報に関する取り扱いについて、対象者に説明し同意を得ている。	○ (H28○)	○ (H28○)	個人情報の同意書は契約時に説明し同意を得ている。	
		対象者及び家族と面接しながら、介護予防ケアプラン作成を適切に行っている。（目標・サービス利用などの決定）	○ (H28○)	○ (H28○)	目標志向型のケアマネジメントを意識して関わっている。	
		計画実施状況、目標達成、サービス内容の適切性、新たな介護予防ニーズの有無について、的確にモニタリングを行っている。	○ (H28○)	○ (H28○)	モニタリングは3ヶ月に1回は自宅訪問、それ以外は電話やサービス利用の場を活用して行っている。	
		必要に応じて医療機関と連携を図り、情報や結果を還元している。	○ (H28○)	○ (H28○)	医療連携票や受診同行などから医療連携を図っている。	
		効果の評価を適時・適切に行っている。	○ (H28○)	○ (H28○)	事業所からの報告書を活用しながら評価を行っている。必要に応じてサービスの変更やケアプランの修正も行うことができている。	
	2	総合事業にかかる介護予防ケアマネジメント業務	基本チェックリストの実施からプラン作成、地域へのつなぎといった一連の業務を適切に実施できた。	○	○	事業対象者のプランの作成は4件ある。生活機能に改善が見られ、地域につながった事例もある。
6. 認知症対策	1	普及・啓発の推進	地域住民や事業者などに認知症に対する正しい知識を身につけてもらうよう、活動を行っている。	○ (H28○)	○ (H28○)	サポーター養成講座を3件実施。南笠ニュータウン町内会の出前講座では認知症の予防と対策をテーマにした。また、笠山町内会の夏祭りでは認知症の〇×クイズを入れ、南笠東合同フェスタと南笠東学区のふれあいサロン（2回開催）で、民生委員と合同で認知症をテーマにした寸劇を行った。また、開催には至らなかったがトヨタ自動車にサポーター養成講座の説明を行っている。
	2	介護サービス・認知症ケアの充実	認知症高齢者に対しその状態に応じた適切なサービスが提供されるよう、支援を行うとともに、関係者のケアマネジメント力の向上を図っている。	○ (H28○)	○ (H28○)	圏域の事例検討会では5事例のうち4事例が認知症のケースであった。また困難ケースについては専門医を交えてケース会議を開催している。

玉川地域包括支援センター評価表（平成29年度）

○=できている
 △=一部できている
 ×=できていない

大項目	中項目	小項目	評価		補足説明欄 (評価結果についてのコメント)
			自己	運営協議会	
	3	早期発見・早期対応の推進	○ (H28○)	○ (H28○)	認知症初期集中支援チームに相談のみで依頼には至っていない。ケースが該当するかは圏域で話し合いをもっている。
	4	地域見守り体制の推進	○ (H28○)	○ (H28○)	認知症の人と家族の会、認知症カフェ、キャラバンメイトの集まる場への参加。徘徊SOSネット申込者への訪問。認知症サポーター養成講座の実施。今回、町内会長にサポーター養成講座を実施することで関心の低い地域住民にも啓発・周知活動を行うことができている。
	5	介護者のケアの充実	○ (H28○)	○ (H28○)	個別ケースで本人と介護者それぞれに相談は実施している。また専門医と連携を図りケアマネ支援も適宜行っている。ケアマネ支援を通じて包括が介護者の相談対応をしたり、地域ケア個別会議を開催し、近隣住民と家族をつなぐ支援をしている。
【その他の取り組み】 ・平成29年南笠東学区民児協が包括につなぎたい高齢者を対象に同行訪問する。平成30年1月から南笠東学区民児協と合同での80歳以上高齢者訪問を実施している。		【総合評価】 基本事項や他の業務は概ね実施できている。権利擁護業務については、啓発がなかなか進んでいないが、他に啓発を優先するものが多くあり、圏域単位での啓発の難しさがある。ネットワーク構築を進めるなかで、新たな取り組みも増えだしている。			
【課題】 ・相談対応ケースの増加しており、訪問対応が多く、事務所が不在になることが多いため、タイムリーな対応が難しくなっている。 ・地域包括の役割についての出前講座の依頼が多く、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業について希望されることがなく啓発がしにくくなっている。 ・消費生活問題についての相談件数が少なく、実態把握する必要があるが、圏域単位では難しい。 ・介護予防ケアマネジメント事業の利用者が増加していることや、地域とのネットワークが広がりをみせることでの業務の稼働が膨らんでおり、職員の勤務状況が過酷になっている。		【今後の取り組みなど】(※課題に対する取り組み(必須)に加え、継続して取り組むことや、新たに力を入れる予定などを記載ください。) ・住民参加の地域ケア個別会議(名称は地域の方と一緒に考えたい)を新たに実施し、地域の方に地域包括ケアについて啓発も進めながら、同時に本人を取り巻く住民やお店や関わった介護・医療の専門職などとの小さなネットワーク作りも進めていきたい。 ・早期発見・早期相談につながるネットワークの構築をしていくために、具体的な取り組みができるよう民児協・学区社協と連携・協議していきたい。 ・認知症対策や消費生活問題・高齢者虐待問題については、啓発がまだまだ不足しており、より啓発に向け取り組んでいきたい。 ・総合事業では、サロンやいき百などの参加ができなくなった高齢者をいかにつなげていくかが重要で、地域のサロン、自主グループなどとの連携が必要である。 ・対応の難しい認知症の方や医療依存度の高い方の支援体制が整っておらず、専門職も対応に困るケースが増えている。医療職をはじめ、さまざまな専門職とケアマネジャーが連携がとれるように、ケアマネジメントの質の向上を目指し支援していきたい。			