

平成27年度上半期 練馬区 石神井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24日
事業評価実施日	平成27年12月9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	社会福祉法人奉優会
業務責任者	谷矢 千賀子
連絡先	03-5393-2814

担当地域の情報	
担当地区	谷原・高野台・三原台・富士見台・南田中・石神井台・石神井町・下石神井・関町東・関町北・関町南・立野町・上石神井・上石神井町
高齢者人口	45,003人（9月1日現在）
高齢化率	21,7%（9月1日現在）
地域特性	石神井地域包括支援センターは7か所の支所を担当しているが、各支所地域には大規模公営団地がそれぞれ1ヶ所以上あり、高齢化が進み団地特有の課題も抱えている。

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	2 名		
社会福祉士	1 名		
その他	4 名		
(内訳： )			
2 雇用形態			
常勤職員	9 名		
非常勤職員	名		
(内訳： )			
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	1 名	3年～5年	1 名
5年～10年	名	10年以上	7 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>①同法人内では、平成25年より支所運営をしており、練馬区での福祉分野の活動経験者が3名いる。</p> <p>②高齢者支援課とのコミュニケーションがよい。</p> <p>③取り組むべき事業・業務等の優先順位を適切に判断できている。</p>	<p>優れている点</p> <p>消費者被害対策については、消費者センターおよび警察と会議を開催するなどしてよく連携が取れている。特に警察に対しては、認知症サポーター養成講座を5回行っており、積極的な姿勢がみられる。</p>
<p>改善が望まれる点</p> <p>困難事例対応のスキルが職員間で差があり、特定の職員に係る負担が大きい。職員自身のスキルを上げるとともに、業務の分担を進める必要がある。</p>	<p>改善が望まれる点</p> <p>支所・事業者のアンケートからも読み取れるが、本所として石神井地域にどんな課題があり、それをどう解決していくのかという目標が見えない。個別ケース一つひとつの積み重ねを通して、支所・事業者と連携しながら信頼関係を築き、チームとして石神井地域の高齢者を支えていく体制の構築が望まれる。</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。	C	C
	(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	C
	(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。	B	D
	(4) 各専門職間の連携が取れている。	C	C
	(5) 圏域の支所との連携が取れている。	B	D
	(6) 関係行政機関との連携が取れている。	B	C
	(7) 個人情報の保護に対する取組が徹底されている。	B	D
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）	
	地域包括支援センター業務未経験の職員もおり、練馬区の地域包括支援センター本所の委託業務内容について理解の困難さが見られた。	①4月以降にセンター勤務となった職員に事業計画が周知されていない。 ②各専門職の役割が縦割り、職務が一部の職員に集中している。権利擁護関係の相談が集中しているとのことだが、分散する手立てを講じるべき。 ③利用者のニーズを把握しようとする意識が低い。 ④アンケートからすると、支所との連携が取れてない。支所の意向をもう少し汲み取り、信頼関係を築いていく意識が必要。 ⑤個人情報の保護に関する意識が低く、対策も講じられていない。	
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	C
	(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	D
	(5) プライバシーに配慮した相談環境が整っている。	A	B
	(6) 適切な苦情対応体制を構築している。	C	D
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）	
	総合支援業務に関しては、各専門職が連携をして対応をしている。	①相談内容の記録が詳細ではない。最初の部分と結果しか記載されておらず、経過がよくわからない。 ②相談窓口である以上、センターに対する要望・苦情は必ずあるはずである。窓口へ届く区民の声を真摯に受け止めて、業務の改善に活かしていく姿勢が欲しい。	
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	D
	(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	D
	(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	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）	
	今年度より、本所・支所の主任介護支援専門員が中心となり、石神井地域の主任介護支援専門員向けの事例検討や研修を定期的で開催できるようになった。来年度は石神井地域主任介護支援専門員が中心となり地域介護支援専門員に研修を行えるよう計画している。	①ケアマネとの関係性を構築する取組が見られない。アンケートでもケアマネから厳しい声が多く寄せられている。 ②研修を行うための主任ケアマネ会は6月に発足したとのことであるので、今後に期待。	

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	D
(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	D
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）	
	アンケートでご指摘を頂いている実績回収日程について、石神井地域は介護予防・日常生活支援総合事業の給付管理が9月末現在1234件あり、他3所より給付対象者が多い。その為、10月より国保連締め切りに実績入力及び伝送が間に合わない可能性が出てきたための対処である。システム改善等は見込めないためご協力を頂いている状況である。	①契約書類等の整理に追われており、実質的なケアプランチェックには至っていない。 ②委託の件数を把握しておらず、公正・中立な事業者の紹介を行っているかのチェック機能が働いていない。	
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	C
(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。		C	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）	
	「(3) 消費者被害防止に向けた取組を適切に行っている。」については警察と連携するケースであった。	※総評参照	
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。		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	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）	
	今年度より地域支所の保健師（看護師）と毎月一回情報共有の場をもっている。	対応力向上のため、区で主催している研修等には参加している。石神井地域を意識したさらなる取組が望まれる。	
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	C
(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	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）	
	地域家族会と連携を深め来年度に繋げる。	①認知症に関する情報共有に関し、保健師会で得られる最低限のものに留まっている。 ②石神井地域に認知症の家族会がないという問題意識はあるが、それが何かしらのアクションにつながるとよい。	
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。		C	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）	
	1回目の地域ケア会議は練馬統括本所より指導を頂き開催をした。2回目は各支所で開催した個別地域ケース会議を地域課題として開催する予定である。	特になし	

## 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 委託本所の役割について不明瞭であり、ソーシャルワークにおける支所との連携や役割について理解が得にくい状況にある。          対策) ①本所支所会の再編をはかる。          ②主任介護支援専門員・保健師(看護師)・社会福祉士ごとの連絡会を設置する。</p> <p>2 ケアマネジャー支援の充実を図る。          対策) 相談事例に対し支所と協働して支援を行う。</p> <p>3 大規模公営住宅特有の課題の明確化と対策を立てる。          対策) 各支所担当地域での課題を取り上げた地域ケア個別会議を実施する。</p>				
<p>2 事業の達成状況および成果</p> <p>1について          本所・支所会は定期的実施されている。また主任介護支援専門員・保健師(看護師)・社会福祉士それぞれの会も定期的に開催されている。(達成・継続)</p> <p>2について          難しい状況にある。(未達成)</p> <p>3について          初年度であったため地域課題の仮定が出来ていなかった。(未達成)</p>				
<p>3 達成または不達成の要因</p> <p>4月より混乱は予想されていた介護予防・日常生活支援総合事業開始による事務手続き等について、予想をはるかに超えた業務量であり対応に追われた。優先して対応をしたため、他の業務について手薄になっていた。</p>				
<p>4 今後の目標</p> <p>上半期の事業計画における達成状況を勘案し、計画達成に向け優先順位をつけ実行をしていく。</p>				
<p>5 評価</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="153 1697 826 1749">地域包括支援センター(自己評価)</th> <th data-bbox="826 1697 1509 1749">評価委員会(事業評価)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="153 1749 826 2074"> <p>受諾した側としては、予想通りのことも予想に反したこともあり、通常業務の展開も達成・未達成の両面がある。これまでと同じ事が求められる中、指定介護予防事業所の変更や総合事業の開始という初めての経験が、保険者にも利用者にも事業者にもあり、皆が理解し合いながらやってきた状態。模範的なことはないが、何とかできるようになった部分は評価できる。一方、課題として掲げる以前に当然なすべきことも残しているの、この点は今後挽回をしなくてはならない。できていることとできていないことをしっかり見極めておく必要がある。</p> </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)	<p>受諾した側としては、予想通りのことも予想に反したこともあり、通常業務の展開も達成・未達成の両面がある。これまでと同じ事が求められる中、指定介護予防事業所の変更や総合事業の開始という初めての経験が、保険者にも利用者にも事業者にもあり、皆が理解し合いながらやってきた状態。模範的なことはないが、何とかできるようになった部分は評価できる。一方、課題として掲げる以前に当然なすべきことも残しているの、この点は今後挽回をしなくてはならない。できていることとできていないことをしっかり見極めておく必要がある。</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>受諾した側としては、予想通りのことも予想に反したこともあり、通常業務の展開も達成・未達成の両面がある。これまでと同じ事が求められる中、指定介護予防事業所の変更や総合事業の開始という初めての経験が、保険者にも利用者にも事業者にもあり、皆が理解し合いながらやってきた状態。模範的なことはないが、何とかできるようになった部分は評価できる。一方、課題として掲げる以前に当然なすべきことも残しているの、この点は今後挽回をしなくてはならない。できていることとできていないことをしっかり見極めておく必要がある。</p>	<p>※今回は未実施</p>			