

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26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
業務責任者	野口 一徳
連絡先	03-5984-2774

担当地域の情報	
担当地区	旭丘・小竹町・羽沢・栄町・桜台・中村・中村南・豊玉中・豊玉南・向山・練馬・豊玉上・豊玉北・貫井・中村北
高齢者人口	33,210人（9月1日現在）
高齢化率	19.6%（9月1日現在）
地域特性	他の3本所に比較して高齢化率が低く、要介護認定者数も少ない。西武線沿線の駅付近は商店街がある一方、住宅街に入ると商店等がない。古いマンション・アパートも多く、そこには単身高齢者・高齢者のみ世帯が多い。江古田駅周辺には3つの大学があり、学生の街となっていて、地域との交流も盛んである。

職員構成			
1 職種構成			
保健師または看護師	3名		
主任介護支援専門員	2名		
社会福祉士	2名		
その他	10名		
（内訳：事務5名、介護支援専門員4名、理学療法士1）			
2 雇用形態			
常勤職員	11名		
非常勤職員	6名		
（内訳：契約職員（1年契約）5名、派遣職員1名）			
3 常勤職員の平均在職年数（現在の事業所）			
平均	2年		
4 福祉職経験年数（他の事業所の経験を含む）			
0年～2年	4名	3年～5年	1名
5年～10年	6名	10年以上	6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朝のミーティングにより個別案件の情報共有を行い、各職種で検討し連携していること。</p> <p>②基幹型として全地域の調整を行うとともに、あらゆる事業の新たな取り組みを率先して行い、先導していること。</p>	<p>優れている点</p> <p>在宅医療と介護の連携は、今年度から初めてセンター業務に追加された分野であるが、研修会や事例検討会が地域ごとに活発に行われている。また、医療や介護に関する資源情報が充実しており、それがデータベースや冊子になっており、進んでいる。</p>
<p>改善が望まれる点</p> <p>①高齢者の情報の集約が不十分であり、先手を打った事業展開ができていないこと。</p> <p>②他の組織との協力体制が不十分であること。</p>	<p>改善が望まれる点</p> <p>ケアマネジャー支援について、アンケートによれば、対応する人によって回答が違う、もっと現場を知って欲しいなどの厳しい意見があり、職員の相談対応能力の平準化が必要である。一方で、上半期、練馬区全体の主任介護支援専門員全体会を発足したとのことなので、それがうまく機能することを期待する。</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。	C	C
	(4) 各専門職間の連携が取れている。	B	C
	(5) 圏域の支所との連携が取れている。	B	C
	(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。	B	C
	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	今年度から介護予防・日常生活支援総合事業実施により、支所が担当する予防給付・総合事業のプラン作成数が増大した。これにより、給付管理業務におけるエラー処理も増加したため、本所にて給付管理業務に関する勉強会を開催した。さらに、本所職員が支所に出向いて、事務研究会（「出前事務研」）を開催した。	①体系的な地域ニーズ把握の仕組みができていない。 ②職種間連携について、職員アンケートで「どちらともいえない」と答えている職員が7人いる。ケースの共有等を通して、積極的に連携していく意識が必要である。 ③支所連携に関し、個別ケースでは連携は取れているが、その他の部分では役割の明確化とさらなる連携に期待したい。 ④個人情報保護に関するチェックリストなどのエビデンスがなかった。個人情報保護に対する取組を強化すべき。	
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。	B	B
	(2) 相談の初期対応を適切に行っている。	B	B
	(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	B
	(5) プライバシーに配慮した相談環境が整っている。	B	B
	(6) 適切な苦情対応体制を構築している。	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	毎朝、30分から1時間ほどの朝会の中で、情報の共有化を行っている。個別案件の共有化により、担当職員でなくても一定程度の対応ができるようにしている。専門職が多いので、それぞれの動き方を確認することでお互いの職種のありようも理解できるようにしている。また、あらたな取り組みに関しても、お互いに補完できるものを朝会で確認している。	①緊急対応後の支所に対する状況説明が不足しているとの指摘あり。さらなる支所との連携を期待する。 ②名前を言わない相談者等でも、また来る可能性がある。記録し、ケースとして引き上げる努力が必要。 ③介護保険サービスに関する苦情は所管部署に集約し共有される仕組みがある。センター自身に対する苦情も、広聴広報課を通じ、集約・対応する仕組みがある。	
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	C
	(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
	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	自立支援に向けたケアマネジメントワーキングチームの立ち上げと、主任介護支援専門員全体会の立ち上げを行った。自立支援のためには、地域包括支援センターだけでなく、あらゆる組織との連携が必要である。ケアマネジメントワーキングチームと主任介護支援専門員全体会から始めて、今後、あらゆる組織と連携し、包括的継続的ケアマネジメントの支援を行っていく。	①アンケートによれば、多職種連携の体制づくりはまだ十分に組み立てていない。今後を期待。 ②アンケートによれば、人によって対応が違うなどの記載があり、改善すべき点がある。	

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。		B	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	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）	
	練馬区版ケアプラン様式を作成し、よりケアプランを作成しやすくなるようにした。	①ケアプランチェックを平準化するための仕組みが必要（例えば介護予防ケアマネジメント用チェックリストを作成するなど）。 ②委託先のリスト化はされているが、古い情報も含まれていることがある。	
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	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）	
	自立支援と権利擁護は地域包括支援センターにとって重要な課題であり、個別案件にあたっては、十分に調査・検討して対処している。また、高齢者についての研修・説明会、地域ケア会議等で、関係機関および地域の方に啓発している。	消費者センターなどとの連携はできている。しかし、消費者被害に関する情報が、タイムリーに支所やケアマネに提供されず、啓発という意味では不十分である。	
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
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医師会の理事会との会合を1回実施した。随時、医師会の医療連携室との連携をしている。 ②在宅医療・介護連携推進研修を平成28年1月受講予定。	①医療機関・介護サービス資源情報はよく整備されている。これが事業者等に周知されるとなお良い。 ②対応力向上について。圏域ごとに研修を行い、参加率も高く、積極的に取組んでいる。	
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	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認知症サポーター養成講座は職員全員が受講する計画。 ②認知症物忘れ相談相談で、医師同行のアウトリーチを3回、職員によるアウトリーチ8回、東京都中部精神保健センターによる訪問を2回実施。その後本所・支所職員でミーティングを実施するが、これはその後の対応を検討するとともに、認知症ケース対応のOJTとしての役割を持たせている。	①認知症高齢者に対する仕組みの構築等ができていない（例えば徘徊高齢者の通報システムなど）。 ②認知症高齢者に対する、医師のアウトリーチが効果的に行われている。	
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
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）	
	練馬高齢者相談センターでは、2年前から地域ケア個別会議にあたる会議は開催しており、今年度は支所が主催での開催となっている。今後は、福祉サービス事業者、町会自治会等からの課題提案を受けて、地域ケア個別会議を数多く開催できるようにしていきたい。	地域ケア会議に自治会や民生委員が参加するようになったのはよい。	

第2 応用評価項目

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	
<ol style="list-style-type: none"> 1 自立支援のためのケアマネジメント強化 2 各総合福祉事務所高齢者支援係との連携 3 各高齢者相談センター本所との連携 4 緊急事務管理による一時的な公金支出の制度の検討 5 在宅医療・介護連携ケース対応力の向上 6 認知症施策の推進 	
2 事業の達成状況および成果	
<ol style="list-style-type: none"> 1 自立支援のためのケアマネジメントワーキングチームの結成 2 月1回高齢者支援係長会の開催、共通課題の把握、対策の検討 3 月1回高齢者相談センター長会の開催、とくに権利擁護、地域ケア会議の検討 4 文書法務課と検討 5 医療と介護の相談窓口が設置され、区民からの相談に対応している。地域資源のリスト化・マップ化は現在も進行中。 6 認知症相談初期対応支援チームを結成し、地域の困難ケースに対応している。支所からは、認知症専門医を含めたミーティングが効果的であると好評を得ている。 	
3 達成または不達成の要因	
<ol style="list-style-type: none"> 1 自立支援のケアマネジメントに向けて、各センターおよび主任介護支援専門員の協力体制 2、3 高齢者の権利擁護に向けての課題の共有 4 実施している自治体が存在しないため、文書法務課との調整が必要 5 地域医療課など、関係する部署と上手く連携をとれた。 6 医師会の認知症部会の協力が得られた。 	
4 今後の目標	
<ol style="list-style-type: none"> 1 練馬区としての自立支援に向けたプロジェクトの立ち上げ 2、3 高齢者支援係と高齢者相談センターの連携強化 4 法制度のはざまにある高齢者の救済のため、新たな制度化の実現 5 在宅療養推進のための地域の円滑な連携体制を整備。練馬地域医療介護連絡会の発足をを目指す。 6 各支所が関わる困難ケースを本所・専門医および練馬認知症疾患センター（慈雲堂病院）も含めて、相談・支援体制を整備する。 	
5 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）
<ol style="list-style-type: none"> 1 自立支援に向けたプロジェクトの第一歩としては評価できる。 2、3 高齢者支援係と高齢者相談センターの連携強化は課題が残されている。 4 新たな制度化の実現のためには、区内のコンセンサスが必要であり、時間がかかる。 5 地域医療課との連携が進んだことは評価できる。 6 ここ数年の動きの中では、今年度の動きは目覚ましい。 	※今回は未実施