

(案)

地域包括支援センター自己評価の概要及び改善指導事項について

包括…基幹型包括支援センターを含む全ての地域包括支援センター

地域型…21ヶ所の地域包括支援センター

基幹型…7ヶ所の基幹型包括支援センター

※ 小項目の【】内は、自己評価の平均点

大項目 1. 基本項目（運営全体に関すること）

中項目 (1)	地域包括支援センターの設置目的について職員が理解し、公正・中立な運営ができているか。
小項目	①目的理解【3.4】②事業計画【3.1】③公正中立【3.5】

①③はいずれの包括も十分取り組まれていると感じられた。

②の事業計画は全包括でたてられているが、達成状況の評価や振り返りが不十分、職員全員で共有できていない等、自己評価が低い包括も見受けられた。

【改善指導内容】

事業計画の作成・評価は、職員全員の目的意識の共有や業務改善に有効なものであるため実施していくこと。

中項目 (2)	チームアプローチが図られているか。
小項目	①主担当【3.1】②情報共有【3.3】③ケース会議【3.1】④定例会議【3.2】

①（地域型）

総合相談支援の主担当は、ほとんどの地域型がケースの特性により主担当を決めている。（虐待等の権利擁護の側面が強ければ社会福祉士、既にケアマネが付いているケースやケアマネ支援の側面が強ければ主任ケアマネ、医療面のケアが必要であれば保健師等。）

校区単位で担当地区制をとっている地域型もあり、総合相談支援・介護予防プラン・地域活動のいずれも同一職員が担当することで、民生委員からは地域のことはこの職員に聞けば答えてくれる、包括職員にとっても地域のサロン等に伺ったときに民生委員からケースの様子を含め様々な情報を得られるため、個別支援や包括と地域の連携に効果をあげている様子がうかがえた。

①（基幹型）

ケース応じて決めている基幹型、担当地区制をとっている基幹型が半々となっている。地域を意識した活動をしていくために、担当地区制に移行していく意向のある基幹型もあった。

②③④について、各包括とも常日頃からの情報共有、ケース検討に加えて、毎日の朝礼や月1～2回の定例会議などを行っている。また、ケース記録について、管理方法は異なるが（システムでの管理、紙媒体で受付番号順や50音順で整理等）、全職員が情報を確認でき、主担当がいなくても対応できる体制を整えている。

【改善指導内容】

主担当について、ケースの特性による決定でも問題はないが、担当地区制をとり、より地域と密接に連携を図っていくことも検討すること。

中項目 (3)	地域住民への周知が図られているか。
小項目	①案内【3.3】②周知【3.1】

民生委員会や地域のサロン等の地域活動に出向いての案内、法人の広報誌を利用した周知を行っている。

【改善指導内容】

なし。

中項目 (4)	個人情報の保護について、適切に取り組んでいるか。
小項目	①本人同意【3.3】②マニュアル等【2.8】③法人内の保護【3.0】④保管【3.6】

①③④包括の運営法人は、以前から在宅介護支援センターや介護保険事業を運営してきた法人及び社会福祉協議会のため、法人として取り組みがされ個人情報保護の意識は高く、ケースファイルなどの個人情報に記載された書類は施錠された場所に保管されている。

②マニュアル等の評価が低い理由は、マニュアルや指針は整備されているが、全職員に周知されていないといった包括があったため平均点が低くなっているが、実際の運用は個人情報保護に必要なことを当たり前に行っているため、問題はないと考えている。

また、評価が1となっている包括があったが、法人としてマニュアルは整えているが、それが包括業務に合致したのではなく、現在包括としてのマニュアルを作成中のため、マニュアルがないものとして評価したためである。

【改善指導内容】

特にないが、評価が1となっている包括の取り組みは、職員の意識を高め業務を見直すきっかけにもなるので、市としてこれを参考に他の包括への波及を検討していく。

中項目 (5)	苦情受付の体制整備が整っているか。
小項目	①担当者等【3.7】②マニュアル等【2.8】

個人情報保護の項目と同様、法人として体制を整え、マニュアルは整備されているが、全職員に周知されていないといった包括があったため平均点が低くなっている。

また、評価が1となっている包括があったが、これは個人情報保護と同様の理由である。

【改善指導内容】

特にないが、評価が1となっている包括の取り組みは、職員の意識を高め業務を見直すきっかけにもなるので、市としてこれを参考に他の包括への波及を検討していく。

中項目 (6)	夜間や休日の体制について確保できているか。
小項目	①体制整備【3.6】

(地域型)

夜間や休日は、包括宛の電話が包括職員の携帯している携帯電話に転送され対応、または併設施設（特別養護老人ホーム等）に転送され、必要に応じて包括職員に連絡をとるよ

うにしている。

(基幹型)

市民等の相談者から基幹型に連絡を取る仕組みはないが、各区において、区役所地域福祉課、基幹型、地域型間の連絡網が整備されている。

市民等からの相談は地域型に、警察からの虐待等の通報は地域福祉課に入るが、必要に応じて緊急の場合などは、それぞれの機関が基幹型に連絡を取り、基幹型の判断でもう一方の機関に連絡を取り対応している。

【改善指導内容】

なし。

中項目 (7)	人材の育成や支援について、取り組んでいるか。
小項目	①研修参加【3.5】②共有【3.4】

包括職員向けの研修は、市や府、長寿社会開発センターなどの様々な機関が実施しており、積極的に参加している。研修内容の共有については、資料の供覧にとどまり伝達研修はできていない包括も見受けられた。

また、基幹型を運営する社会福祉協議会では、包括職員を対象に研修を行っており、平成 25 年度は、「障害福祉制度」「ファシリテーター研修」「虐待・困難事例対応」「事例検討会」を実施した。

【改善指導内容】

研修内容の共有は重要だが、伝達研修となると時間も労力も要するため、研修参加者が研修内容をしっかり理解し、定例会議で要点のみを伝えるなど、短時間で共有していくこと。

大項目 2. 総合相談支援業務

中項目 (1)	適切に総合相談業務が実施されているか。
小項目	①基本対応【3.3】②初期対応【3.1】③継続支援【2.8】④記録の整備【3.5】

①②については、いずれの包括も手法は様々だが、自宅訪問を原則としたアセスメント、複数職員の検討による支援方針の決定などしっかりと取り組みを行っている。

また、地域包括支援センター業務マニュアル（長寿社会開発センター）の「緊急レベル別の相談内容と対応」を活用して、レベルに分けをして対応している包括もあった。

<参考> 緊急レベル別の相談内容と対応（「地域包括支援センター業務マニュアル」より）

緊急レベル	相談内容	対応
レベル 1	一般的な問い合わせ	一般的な情報提供
レベル 2	相談者の意思で主訴に対する対応が可能だと判断される相談	必要な情報提供、関係機関や団体等の紹介・つなぎ
レベル 3	専門的・継続的な関与が必要だと判断される相談	継続的な関与、訪問面接等
レベル 4	緊急対応が必要だと判断される相談	危機介入、事例ごとに対応できるチーム編成

③の継続支援について平均点が低い理由は、項目中に「個別の支援計画等を作成し」という記載があり、支援計画を作成していないため自己評価を低くした包括が見受けられたためである。いずれの包括でも支援計画は作成していないが、ケースの検討内容や支援方針は支援経過に記録しており、モニタリングやケース検討は継続的に実施されている。ただし、一部の包括は継続支援中のケース検討が包括内で十分に行われておらず、主担当者の判断で対応（支援方針の決定やモニタリングの頻度、終結の判断等）している事例が見受けられた。

④は、チームアプローチの項目でも記載したとおり、記録は整備され情報共有はしっかり行われており、主担当がいなくても対応できる体制を整えている。

【改善指導内容】

各包括ともしっかりした対応ができていると感じられたが、包括職員間での経験・力量の差があり、継続支援が必要なケースは特定の個人に仕事が集中している包括も見受けられるため、どの職員でも一定の対応ができるように、相談援助技術やアセスメント力向上に関する研修への参加、経験豊富な職員との同行訪問を行うなど、職員の技量向上に努めること。

継続支援中のケースは、主担当の判断のみで対応するのではなく、定期的に包括内での検討、3職種によるチームアプローチを行っていくこと。また、継続支援中のケースの管理方法について、例のように主担当別に対応レベル別で一覧（管理票）を作成するなど、支援に漏れがないように工夫すること。

(例)	レベル	対 応
	継続	随時対応や定期的なモニタリングが必要。対応の頻度等を記載。
	保留	ケアマネ等の関係機関が対応しており、連絡待ちのケース。
	終了	終結したケース

中項目 (1)	ネットワーク構築が図られているか。
小項目	①社会資源【2.8】②関係構築【3.1】③活用(1)【2.9】④活用(2)【2.6】 ⑤改善【2.7】

①社会資源は全ての包括で把握しており、業種別にパンフレットをファイリングするなど整理されている。ただし、一覧化やマップは、作成・更新に手間がかかり必ずしも最新情報を提供できないことや、現状のファイルで十分対応できており、インターネットの活用により最新情報を取得できるため、ほとんどの包括で作成されていない。

また、区単位や包括単位で、配食サービス事業所や介護事業所の詳細情報（特別食への対応や自費サービス情報）、医療機関の往診情報など、独自に収集して活用を行っている。

②～⑤のネットワーク関係は、地域型は民生委員会や地域のサロンに参加して民生委員や校区福祉委員、ボランティアとの関係づくりは進んでいるように感じられたが、排他的な地域もあり地域型が関係づくりに苦慮している校区もあった。基幹型は区全体の民生委員会や地域から依頼があった際に参加している。

地域との関係構築が進んでいることもあり、民生委員等の地域住民からの相談件数は増加傾向にあり、困難事例での民生委員との連携による継続支援も実施されている。

しかし、包括と関係機関の1対1の関係になっていることが多く、関係機関同士の連携を図っていくことが課題である。

また、堺市では、4つのネットワーク「高齢者見守り」（地域住民相互の高齢者支援・見守りネットワーク）、「認知症支援」（地域の中で認知症の方と家族等を支えていくネットワーク）、「高齢者虐待防止」（虐待の予防と早期発見・早期対応・再発防止を図るネットワーク）、「高齢者徘徊SOS」（高齢者が徘徊などにより、行方不明になった場合に地域の支援を得て、早期に発見するネットワーク）の構築を目標にしており、区単位で「高齢者見守りネットワーク」の構築を進めている。代表的な手法としては、民生委員等の地域住民のみならず、高齢者と接する機会が多い金融機関やスーパーマーケット、コンビニエンスストア等の民間事業所とも協力体制を築き、日常生活・日常業務の中で、支援が必要と思われる高齢者を包括に連絡いただくための啓発チラシの作成・配布を行っている。効果は表れてきており、金融機関からの相談はH24年度とH25年度を比べて2倍以上のペース増加している。

【改善指導内容】

地域型と地域との関係構築が深まっていない校区については、基幹型が支援していくこと。（基幹型は社会福祉協議会区事務所にあるため、民生委員と接する機会も多く、同事務所内にCSWが配置され地域活動を積極的に行っているため、基幹型やCSWが有している情報や関係性を用いて、地域型と校区との関係構築を行っていくこと。）

「高齢者見守りネットワーク」については、この取り組みを推進していくことが、包括の周知及び様々な団体・事業所との関係構築から高齢者の支援へとつながっていくため積極的に進めるとともに、それらの団体・事業所に「認知症」や「虐待」に関する啓発を行うことが、「認知症支援」「高齢者虐待防止」のネットワーク構築に有効な手法となると考えられるため、これらの取り組みを進めていくこと。

また、「高齢者徘徊SOSネットワーク」は、H26年度に市の事業として取り組んでいくため、本事業への協力とともに他のネットワークとの連携を行っていくこと。

大項目3. 権利擁護業務

中項目(1)	権利擁護業務について理解し、取り組みができていますか。
小項目	①制度理解【3.2】②普及啓発【2.8】③成年後見【3.0】④虐待【3.1】 ⑤消費者被害【2.8】

①権利擁護に関する対応を特定の職員に任せきりにしており、全職員が対応できる知識を備えていない包括もあった。

②消費者被害の情報提供については、民生委員会や地域のサロンでの普及啓発は行われていた。消費生活センターやケアマネジャー等からの消費者被害の情報を、メールやFAXでケアマネジャーに情報提供する仕組みを整えている包括もあった。（区ケアマネ連絡会や圏域ケアマネ連絡会で取り組み、それぞれ基幹型や包括が情報の受け取り、発信を行っている。）

高齢者虐待や成年後見の研修等は、区単位、圏域単位で介護事業所等に対して行われていた。

③成年後見は事例自体が少なく、包括間に対応件数に差がある。事例が多い包括は、成年後見支援団体との連携による成年後見人候補者の推薦や申立書類作成の支援を行っている。

④虐待対応については、相談・通報が入れば、地域型と基幹型の職員が同行訪問を行い事実確認、区役所地域福祉課を含めての支援方針会議の開催という流れができていたが、虐待対応や相談対応の業務量が増加していることにより、迅速に支援方針会議の開催ができていない区もあった。

⑤事例は少ないが、消費者被害が発生した際は、消費生活センターとの連携を行っている。

【改善指導内容】

権利擁護のケースは、経験やより専門的な知識、専門機関との連携が必要になってくるため、包括内での検討・情報共有、ケースの振り返りを行い、今後に活かせるように包括内で事例を積み重ねていくこと。

消費者被害は特定の地域で連続することも多いことから、南区や堺第2包括の取り組みのように、迅速に情報提供するための仕組みの導入を検討していくこと。

大項目 4. 包括的・継続的ケアマネジメント支援

中項目 (1)	包括的・継続的ケアマネジメントの体制構築を行い、介護支援専門員が実践できるよう支援しているか。
小項目	①環境整備(1)【2.8】②環境整備(2)【3.1】③ケアマネ支援(1)【2.7】 ④ケアマネ支援(2)【3.2】⑤ケアマネ支援(3)【3.1】

①医療機関との連携について、医師会と包括の協働により多職種事例検討会を区単位で実施している。内容は「顔の見える関係づくり」を主なテーマとして、事例をあげ多職種の連携を進めている。しかし、各開業医との連携については、医療機関への個別訪問を行っているが、医師によって包括業務やケアマネ業務への理解度が大きく異なるため、一部の医師とのみの連携にとどまっている。

②ケアマネとの連携は、各区で取り組み内容は異なっているが、区ケアマネ連絡会は全区で実施されており、これに加えて相談会や勉強会、研修会、主任ケアマネ連絡会を実施している区もある。また、圏域単位でも同様にケアマネ連絡会を実施している包括も多く、ケアマネとの連携は進んでいる。

③～⑤ケアマネ事業所への巡回訪問により、顔の見える、相談しやすい関係づくりに取り組まれている。ケアマネからの個別相談に対しても、ケースカンファレンスの開催などの支援が行われている。ケアマネジメントの質の向上についても、民間事業所の主任ケアマネと協働による事例検討会や勉強会の開催など、区単位だけでなく圏域単位でも様々な取り組みが行われている。

【改善指導内容】

ケアマネジャー支援について、包括により圏域内のケアマネ事業所数や主任ケアマネ数、

地域特性が異なるため、一律の活動は難しいが、他区や他包括の取り組みを参考に進めていくこと。

(例)・圏域主任ケアマネ連絡会を設け「地域貢献」「ケアマネ支援」「サービス事業所との連携」を主なテーマに活動。

- ・ケアマネ事業所が互いに相談できるよう、各事業所の強みなどを記載した冊子を作成。
- ・障害者基幹相談支援センター等の障害者サービス事業所と連携。障害サービスから介護サービスへの移行等の勉強会をケアマネ対象に開催。
- ・医療機関との連携を円滑に行うために「医療と介護の連携シート」(堺市医師会作成)の使い方の勉強会をケアマネ対象に開催。
- ・ケアマネが相談しやすいように、また相談目的を明確にするため、相談シートを作成し、FAXでも受け付け。

大項目5. 介護予防ケアマネジメント業務

中項目(1)	介護予防ケアマネジメントが適切に行われているか。
小項目	①動機付け(勸奨)【2.5】②アセスメント等【3.0】③モニタリング【1.9】 ④評価【1.9】⑤地域介護予防【3.0】

①～④特定高齢者介護予防事業(生活機能が低下して、要介護・要支援状態になるおそれのある高齢者が参加する介護予防事業)に参加するまでの過程が多く、基本チェックリストによる選定、医療機関での健診による介護予防事業参加の可否の判断、包括によるアセスメント、介護予防事業への参加となっており、なかなか参加につながらないのが現状である。

⑤地域住民に対して実施している介護予防事業は、地域のサロン等の地域活動に出向き講座を実施している。

【改善指導内容】

包括の対応の問題ではなく、制度そのものの問題が大きく低評価となっており、市としても法令の範囲内で参加しやすい介護予防事業を実施していく必要がある。