

地域包括支援センター自己評価の概要及び改善事項について

1. 用語の定義等

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

地域団体…自治会、校区福祉委員会、民生委員会、老人会、ボランティアグループ等

※ 小項目の【】内は自己評価の平均点、()内は昨年度の平均点

2. 自己評価の実施方法

包括にて自己評価票を記入後、堺市から包括へのヒアリングを実施。

3. 自己評価の概要

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【3.6 (3.4)】②事業計画【3.4 (3.1)】③公正中立【3.7 (3.5)】

事業計画については、全包括で作成を行っている。包括としてだけでなく、個人としての目標も設定し、業務に取り組んでいる包括もあった。

公正中立については、プラン作成を依頼した事業所一覧を作成し、依頼件数を管理している包括もあった。

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【3.5 (3.1)】②情報共有【3.5 (3.3)】③ケース会議【3.2 (3.1)】 ④定例会議【3.4 (3.2)】

各包括が、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い、チームアプローチに努めている。

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【3.4 (3.3)】②周知【3.4 (3.1)】

いずれの包括も積極的に地域活動に出向くため、地域団体に対する包括の周知は進んでいる。しかし、一般市民までには行き届いていないと感じている包括も多い。

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【3.4 (3.3)】②マニュアル等【3.2 (2.8)】 ③法人内の保護【3.4 (3.0)】④保管【3.6 (3.6)】

個人情報が記載された書類は、鍵のかかる書庫に保管する等、基本的なことをしっかりと実施しており、適宜研修等を行っていた。

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 (3.7)】②マニュアル等【3.0 (2.8)】

法人として体制を整え、マニュアルが整備されている。

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【3.7 (3.6)】

地域型については、次のいずれかの方法で対応している。

- ①センターに電話すると、併設施設に転送される。
- ②センターに電話すると、センター職員が所持する携帯電話に転送される。
- ③センターに電話すると、緊急時の電話番号がアナウンスされる。

基幹型については、市民等の相談者から基幹型に直接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おり、緊急時に対応する体制ができています。

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 (3.5)】②共有【3.3 (3.4)】

包括職員向けの研修は、大阪府や長寿社会開発センターなど様々な機関が実施しており、積極的に参加している。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 26 年度は、「精神疾患と支援のポイント」「スーパーバイズ力」をテーマに実施した。

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【3.6 (3.3)】②初期対応【3.3 (3.1)】③継続支援【3.1 (2.8)】 ④記録の整備【3.6 (3.5)】

昨年度と比べ、特に新たな取り組みを始めた包括はなかったが、経験を積み支援に自信を持ったことが、評価があがった要因と感じられた。

個別ケースの支援記録の確認も行ったが、自宅訪問によるアセスメント、関係機関との連携、役割分担、方針決定等、しっかりした相談支援を実施していた。

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【3.0 (2.8)】②関係構築【3.3 (3.1)】③活用(1)【3.3 (2.9)】 ④活用(2)【3.0 (2.6)】⑤改善【2.7 (2.7)】⑥地域ケア会議【2.6 (－)】

地域団体との関係構築が進み、包括が地域に浸透してきたことが「関係構築」「活用」について評価があがった要因と感じられた。個別ケースにおいても、地域団体からのケースの相談、地域団体と連携した支援の実施を確認できた。しかし、包括から積極的に地域団体に働きかけて、ネットワークの改善や地域ケア会議につなげていく活動ができていない包括も多く、評価が低調である。

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、取組みができているか。
小項目	①制度理解【3.3 (3.2)】②普及啓発【3.0 (2.8)】③成年後見【3.1 (3.0)】 ④虐待【3.4 (3.1)】⑤消費者被害【3.1 (2.8)】

虐待対応については、地域型・基幹型・市の連携を基本に、必要に応じて弁護士相談等を活用し、対応している。

成年後見・消費者被害については、権利擁護サポートセンター、リーガルサポート、消費生活センター、成年後見支援団体等との連携により、成年後見制度利用やクーリングオフ等の支援を実施している。包括によっては、個別に弁護士や司法書士と連携し、ケース対応や普及啓発等を行っている。

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)【2.9 (2.8)】②環境整備(2)【3.3 (3.1)】③ケアマネ支援(1)【3.1 (2.7)】④ケアマネ支援(2)【3.4 (3.2)】⑤ケアマネ支援(3)【3.4 (3.1)】

ケアマネとの連携については、区・圏域単位でのケアマネ連絡会及び主任ケアマネ連絡会等、様々な活動が行われている。また、個別ケースにおけるケアマネ支援についても、包括が関係機関との連携を支援する等を行い、課題解決を行うとともに、ケアマネのスキルアップにつながる活動を行っている。

医療機関との連携は、圏域単位では難しく区単位での活動が中心となっている。ただし、個別ケース（特に認知症や精神疾患のケース）では、医療機関と連携（受診前・受信後カンファレンスの実施等）して支援している。

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）【2.9 (2.5)】②アセスメント等【3.0 (3.0)】③モニタリング【2.4 (1.9)】④評価【2.4 (1.9)】⑤地域介護予防【3.0 (3.0)】

二次予防事業については、介護予防事業への参加までの過程が多く、参加につながらないのが現状である。平成 27 年度に国が本事業を見直すため、市としても見直し作業を行っているところである。

4. 改善事項について

- ・個別ケースにおける連携とネットワーク構築について

自己評価が低い項目は、総合相談支援の「ネットワークの改善」と「地域ケア会議」であった。これらの項目について、ヒアリングにおいて個別ケースで関係機関と積極的に連携していると感じられた包括は、評価が高い傾向があった。これは、個別ケースでの連携が進めばネットワーク構築も進み、ネットワーク構築が進めば個別ケースでの連携が進むという好循環になるためだと考えられる。

よって、日々の個別ケースの対応をネットワーク構築につなげていくことを意識して支援にあたることが重要であり、また、これを実施していくためには職員個々の技量向上が必要になってくる。

現在も取り組んでいる、包括内での事例の蓄積や個別ケースの情報共有、経験豊富な職員との同行訪問等だけでなく、個人目標の設定・評価を行って業務にあたる等、職員の能力開発に努めていく必要がある。