

平成 29 年度 地域包括支援センター業務評価結果（評価期間：平成 28 年度）について

1 評価目的

地域包括支援センター運営上の課題の抽出、整理及び改善を図り、より良い運営や活動に向けた取組みを推進することを目的として、地域包括支援センターの評価を実施する。

2 評価方法

評価基準【別紙 1、別紙 2】に基づき、市職員が地域包括支援センター事務所を訪問してヒアリングを実施

3 評価結果

(1) まとめ

| | 評価結果 | 平成 29 年度 | 平成 28 年度 |
|---|----------------|----------|----------|
| 1 | 市の求める水準：達していない | 0 か所 | 0 か所 |
| 2 | 市の求める水準：達している | 16 か所 | 23 か所 |
| 3 | 市の求める水準：上回っている | 12 か所 | 5 か所 |

(2) 概要

【別紙 1、別紙 2】のとおり

(3) 統計資料

評価項目となっている件数は【別紙 3】のとおり

(4) 各地域包括支援センターの評価内容

| 名称 | 結果 | 概要 |
|--------------|-----------------|--|
| 堺基幹型包括支援センター | 2 … 達している | <p>個人情報保護については、内容に応じて異なる色のファイルを使用し、個人情報を外に持ち出すときは持出簿を記入するなど、具体的に対策を行っている。</p> <p>堺区では独居高齢者が多いことから、高齢者関係会議では、独居高齢者の見守り・徘徊などの地域課題に対し、「安心連絡シートの活用」「ネグレクト対応」「認知症支援」など区として対応できる取組を検討し、基幹型包括支援センター及び地域包括支援センターの事業計画にも反映させている。また、堺区見守りネット座談会を4つの圏域ごとに開催し、見守りネットワークづくりに取り組んだ。</p> <p>関係機関との連携においては、ダブルケアの支援に関して区役所の子育て支援課と円滑に連携を図れる体制をとっているほか、生活援護課へ虐待や地域包括支援センターの業務に関する研修を行った。</p> <p>権利擁護部会では、消費者被害について検討したほか、広報誌にて、毎月権利擁護に関する記事を掲載し、市民啓発を行っている。</p> <p>そのほか、堺区の医療機関を訪問し、各医療機関・訪問介護事業所の特徴のとりまとめを行うなど、医療機関との連携も進めている。</p> <p>個別支援についても、地域福祉課、地域包括支援センター、障害者基幹相談支援センターなど関係機関との調整を行いながら支援しており、行政との連携がとれていることを確認できた。</p> |

| | | |
|----------------------|------------------|--|
| <p>堺第1地域包括支援センター</p> | <p>3..上回っている</p> | <p>事業計画については、それを達成するための各段階での短期目標も作成している。また、事業計画に基づく個人目標を立て、達成するように努めている。</p> <p>個別支援について、医療拒否のケースでは往診医を調整して支援につなぎ、高齢者と障害者の同居のケースでは病院・訪問看護・地域住民・障害者支援機関と支援のネットワークを構築、ケアマネが金銭管理等すべてを抱え込んでいるケースではケアマネの仕事の範囲を本人に理解させ成年後見につなげたケースなど、多様な機関と連携したケースを確認できた。</p> <p>また、高齢者虐待や困難事例について、地域包括支援センター職員自身のアセスメント力向上を課題にセンター内で事例検討を行っている。このことにより、ケース対応の終結が早まり、高齢者虐待の継続ケースが、平成27年度末18件、平成28年度7件と減少する効果を挙げている。</p> <p>圏域ケアマネ連絡は2か月に1回開催しており、圏域内の病院の理学療法士等を招き、医療連携を推進するとともに、職種の異なる専門職がどのような視点でアセスメントし、目標を設定しているのかを学ぶなど、新たな取り組みを行っている。</p> <p>圏域主任ケアマネ連絡会では、一人または少数人のケアマネ事業所が多いことから、事業所の枠を超えて他の事業所の主任ケアマネに相談できるよう事例検討会を開催し、主任ケアマネがスーパーバイズできるよう能力の向上を図っている。</p> <p>地域ケア会議は、個別ケースの会議を6回、地域課題の会議を13回と積極的に行っている。地域課題の会議では、「津波発生時の避難支援」「地域サロン」「介護事業所による看取に向けたケア」「高齢化が進む団地の高齢者支援」など様々な課題に対して取り組みを行っている。</p> |
|----------------------|------------------|--|

| | | |
|----------------------|------------------|--|
| <p>堺第2地域包括支援センター</p> | <p>3..上回っている</p> | <p>平成27年度から引き続いて、平成28年度も地域団体やケアマネからの相談など、相談件数は非常に高い水準を保っている。</p> <p>平成27年度に立ち上げたサロンは、平成28年度も月に1回開催できており、継続的なものとなっている。</p> <p>個別支援について、権利擁護ケースでは、家庭の中での複雑な人間関係を整理し、同一家族間内の高齢者それぞれのニーズに合ったキーパーソンを設定し、支援に当たっている事例が見られた。</p> <p>医療との連携ケースでは、退院後、通院やサービス拒否する高齢者に対して関係を築きながら、毎日の訪問で食事量を確認し、最終的に医療に繋げ、本人のニーズを踏まえた看取りを行った事例が確認できた。</p> <p>その他の個別支援においても、地域ケア会議を開催するなどして関係機関を巻き込み、それぞれの役割を明確化しながら支援できている事例が多々確認でき、周囲との調整力が非常に優れていた。</p> <p>圏域のケアマネ連絡会では、民生委員との交流会を継続しており、顔の見える関係を築くと同時に互いの役割についての理解も深め、円滑な連携につながる工夫が見られた。</p> <p>その他にもケアマネ支援として、居宅介護事業所の特徴をまとめたケアマネ連携シートの更新を行い、ケアマネ同士の連携の後方支援を行っている。</p> <p>平成27年度から継続している死後対応については、堺区全域で病院や葬儀会社にヒアリングを行い、実際の困難事例や地域の課題を抽出。それらの課題に向けて事例検討だけに留まらず、弁護士を招き、死後委任契約に関する勉強会を行うなどさらに一歩進んだ取組が行えている。</p> |
| <p>堺第3地域包括支援センター</p> | <p>3..上回っている</p> | <p>個別支援については、権利擁護ケースでは本人の施設入所に同意しない家族に対して、民生委員や親族などあらゆる関係者を登場させ、様々な方向から家族の説得を試み、入所につなげた事例がみられた。</p> <p>医療機関との連携ケースでは、医療の必要性があるケースを初診にも関わらず、うまく往診に繋げた事例や主治医との連携や地域ケア会議を開催するなどして、在宅での看取りを支援したケースが見られた。日頃からの周辺医療機関の情報収集や関係作りが、支援に効果的に活かされていた。</p> <p>圏域ケアマネ連絡会では、病院、認知症デイサービス、消費者センター等を招き、勉強会を行うことで多機関連携につながるケアマネ支援を行っている。</p> <p>地域ケア会議については、校区よりも小さな単位に焦点を当て、高齢化の進む特定のマンションの見守りについて地域ケア会議を開催。マンション内での訪問による見守りの困難さからマンション内の集会所を人の集まる場としてサロン化し、高齢者と地域住民とが顔の見える関係作りができる場を構築。高齢者の外出できる場所ともなり、訪問による見守りとは異なった日頃の見守り支援を成功させている。</p> <p>このような見守り体制の構築を他の自治会や校区へ広げることを期待したい。</p> |

| | | |
|----------------------|--|--|
| <p>堺第4地域包括支援センター</p> | <p>3 … 上 回 っ て い る</p> | <p>人材育成については、月1回の地域包括支援センター内の会議で事例検討を行っている。</p> <p>個別支援については、次のように、地域住民や法律専門家など様々な機関と連携・役割分担を行い、支援を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス拒否の高齢者について、民生委員・ボランティアとともに見守り体制を作り、医療機関受診やサービスにつなげたケース ・身寄りのない高齢者の死後事務について、成年後見制度の利用が間に合わない見込んだため遺言書を作成することにより円滑に行うことができたケース ・ケアマネ支援では、家族との関係がうまくいかず支援に行き詰まっていたケースについて、地域包括支援センターが家族調整を行うことによりサービス利用が円滑に進んだケース <p>圏域ケアマネ連絡会を4回、圏域主任ケアマネ連絡会を4回開催している。主任ケアマネ連絡会でケアマネ連絡会の内容を検討することにより、地域のケアマネが求める内容を実施できるように努めており、「孤立死」「認知症デイサービスとの交流会」「金銭管理のできないケースの事例検討」「うつ病研修会」を取り上げている。</p> <p>地域ケア会議は個別支援の会議を3回、地域課題の会議6回開催しており、病院との懇談会、校区で見守り事業立ち上げのための会議、デイサービスとの情報交換会などを行っている。</p> <p>地域と連携を強化するためサロンなどにも数多く参加しており、それを地域とデイサービスの交流会につなげようとするなど、積極的に活動を行っている。</p> |
| <p>中基幹型包括支援センター</p> | <p>2 … 達 し て い る</p> | <p>個別支援において、地域包括支援センターとともに、行政や権利擁護サポートセンター、病院などの関係機関を巻き込み、社会資源も効果的に活用しながら、問題解決に導いていた。虐待ケースの終結の考え方を見直し、地域包括支援センターとの意識統一をはかるなど連携強化への具体的な取り組みもなされていた。今後、これらの取り組みが困難事例への早期解決に活かされることを期待したい。</p> <p>権利擁護部会では、保健センターとの勉強会を開催し、地域包括支援センターの役割や疑問点を解消するとともに、精神保健福祉士と連携を図りやすい関係作りに努めていた。</p> <p>多職種連携では、中区内7病院の医療相談員が参加するケアマネ連絡会のほか、中区独自の取り組みである看護職会議において地域包括支援センター、MSW、訪問看護事業所を集め、身寄りのない人への退院支援について検討を行い、医療と介護の連携を進めていた。地域包括支援センターの個別支援の中でも連携が見られ、顔の見える関係性作りの効果が確認された。</p> <p>昨年度から引き続いての見守り支援については、社会資源整理マップを作成し、可視化することで、地域の課題整理に役立てていた。</p> |

| | | |
|----------------------|-----------------|---|
| <p>中第1地域包括支援センター</p> | <p>3…上回っている</p> | <p>個別支援については、医療との連携ケースで、サービス拒否する高齢者に対して、妻の入院先のMSWと連携し、服薬管理や見守りを行いながら、最終的に本人の入院が必要になった際にも本人のニーズに沿って、妻と同じ病院への転院支援をした事例が見られた。</p> <p>ケアマネ支援ケースでは、サービスに対する考え方の違いから何度もケアマネを変更する高齢者に対して、高齢者の自立支援の視点を持つケアマネを支援しつつ、地域包括支援センターとしての中立性を意識しながら、高齢者・サービス提供事業所・ケアマネの間に立ち、粘り強く関わっている事例が見られた。</p> <p>ケアマネ連絡会は全体で2回、圏域で2回行われているほか、中区合同開催のケアマネカフェではケアマネ同士が自由に発言できる意見交換の場を設け、ケアマネのスキルアップだけでなく、ケアマネ間の連携支援も行うことができている。</p> <p>地域ケア会議では、生活支援コーディネーターと協働し、すべての校区において地域ケア会議を実施。集いの場が少ない課題を抱えている校区においては、ラジオ体操で集まる地域住民の協力も得るなどして、子どもや男性も集まることができるカフェの立ち上げに成功している。</p> <p>他にも男性が活躍できる場の少なさに着目して、男性が参加できる地域活動として、3か月に1度の神社の掃除をきっかけに意見交換会を開催し、地域の課題解決に役立てている。</p> |
| <p>中第2地域包括支援センター</p> | <p>3…上回っている</p> | <p>相談件数が、平成27年度の2,116件から平成28年度は3,312件と、前年度から約1.5倍に増加しており、高齢者の相談窓口として周知が進んでいる。</p> <p>個別支援について、支援拒否のケースにおいて、定期的に電話で状況確認を行いながら地域との交流を支援し、地域活動参加につなげた事例、金銭管理ができず知人が金銭管理をしていたケースでは、主治医と連携して市長申立てにより後見人選任につなげた事例、また、消費者被害のケースでは、民生委員及び関係機関と連携し、被害の防止が図られた事例など、本人及び関係者と綿密に連携しながら対応していることが確認できた。</p> <p>ケアマネ支援では、中区合同でケアマネカフェを立ち上げたほか、多職種事例検討会で、新たにケアマネも参加して企画委員会を立ち上げるなど、ケアマネと多職種協働の連携も進めている。</p> <p>医療連携の取組を積極的に進めており、病院との連携をテーマとして中区合同で開催した、中区の7病院も参加してのケアマネ連絡会や、看護職会議と連携し、医療につながっていない方を医療につなげる仕組みづくりを行った。</p> <p>地域ケア会議は、自治会加入率の低い地域の見守りについて、自治会への加入を区役所に提案したり、スーパー閉店に伴う買い物難民について、住民と実態調査を実施するなど、地域課題の解決に取り組んでいる。</p> |

| | | |
|----------------------|-----------------|--|
| <p>中第3地域包括支援センター</p> | <p>2…達している</p> | <p>3職種が積極的に地域に出向き、前年度からの相談件数の増加につながっている。</p> <p>個別支援について、消費者被害のケースで、親族の協力を得ながら介護サービスにつなげて見守り体制を構築した事例、ネグレクトのケースで、家族との関わり方を工夫して関係性をつくり、最終的に施設入所につなげた事例、ダブルケア世帯の対応についてケアマネを支援したケースで、ケアマネの訪問に毎月同行し、在宅生活の継続につなげた事例などが見られ、ケースの課題を把握し、関係者との連携を図りながら対応している。</p> <p>ケアマネ支援では、新たに、一人又は新人のケアマネへの情報共有の場としてケアマネカフェを立ち上げ、中区のケアマネの交流及び主任ケアマネによるケアマネ支援を支える体制づくりを行った。また、多職種事例検討会で、新たにケアマネも参加して企画委員会を立ち上げるなど、ケアマネと多職種協働の連携も進めている。</p> <p>権利擁護部会で地域向けの啓発資料を作成し、3職種が各校区の様々な活動や民生委員の会議に定期的に参加しているが、地域から権利擁護に関する相談が上がってくるケースがまだ少ないので、地域から相談があがり、初期段階での対応ができるような地域とのつながりづくりを期待する。</p> |
| <p>東基幹型包括支援センター</p> | <p>3…上回っている</p> | <p>医療・介護の他職種連携としての「あうんの会」の立ち上げや高齢者関係者会議を2部制にするなど独自の取り組みが見られた。</p> <p>高齢者関係者会議の第1部では区の課題を検討し、解決しきれなかった課題を5部会（権利擁護部会、認知症支援部会、ケアマネ支援部会、あうんの会、見守り部会）で再度検討し、その結果を高齢者関係者会議に持ち寄る流れを構築。部会メンバーの構成も、高齢者関係者会議とは異なるメンバー構成とし、管理職でない現場メンバーを参加させ、部会ごとに一定の結論を出すよう働きかけを行うことで、部会の自主性を育む取組が見られた。</p> <p>第2部では9校区という区の規模を活かし、毎月1校区の地域課題を抽出、検討する地域ケア会議の場として位置付けている。</p> <p>関係機関との関係性作りについて、地域包括支援センター・区内の介護事業所への訪問だけでなく、行政の管理者会議などで区役所内の動きを共有し、各部会への行政参加の呼びかけを行うなど区役所での連携強化もはかっていた。</p> <p>他にも現場レベルでの高齢者機関と障害者機関の交流会、事例検討会などを開催している。</p> <p>そうした顔の見える関係作りが、平成28年度の相談件数にも表れており、平成27年度の2,987件を大きく上回る4,222件という結果となっている。</p> <p>今後もこうした顔の見える関係の輪を広げつつ、その関係性を活かした連携や取組に期待が持てる。</p> |

| | | |
|----------------------|-----------------|--|
| <p>東第1地域包括支援センター</p> | <p>2…達している</p> | <p>人材育成について、全職員が年4回以上、各自が選択した研修に参加することとしているほか、職員が持ち回りで講師を務める包括内研修を月1回開催するなど、職員のスキルアップを図っている。</p> <p>事業計画では、認知症が原因で虐待となるケースも多いことから、早期の相談につながるよう、認知症サポーター研修など地域に対する認知症の啓発に力を入れた。</p> <p>地域団体からの相談件数が少なく、支援における地域との連携が課題となっている。しかし、個別事例の対応については、権利擁護のケースでケアマネ、弁護士と役割分担し、保佐人の選任につなげた事例や、医療連携のケースで複数の医療機関と連携し、本人が希望する在宅生活の継続を支援した事例など、ケースの課題整理を行い、関係機関と連携した支援が行われている。</p> <p>地域ケア会議では、お元気ですか訪問活動での見守りを取り上げ、互いに見守る関係づくりを目標に、日頃の活動の中で広く見守りができる方法を検討した。</p> <p>圏域のケアマネ連絡会は、2か月に1回勉強会と交流会を開催し、目標の立て方、課題整理総括表の書き方など、ケアマネのニーズに応じたテーマで研修を行っており、日頃のケアマネへの適切な後方支援につながっている。</p> |
| <p>東第2地域包括支援センター</p> | <p>3…上回っている</p> | <p>年中無休で開設しており、また、お元気ですか情報交換会への参加などの地域活動にも取り組み、高齢者の総合相談窓口として地域の定着が進んでいる。</p> <p>地域ケア会議では、地域の状況に応じた支援方法や、マンションでの見守り活動などの地域課題を取り上げ、地域ケア会議後には報告会を実施することで、地域と地域課題を共有し、地域との連携を進めている。</p> <p>個別支援については、地域ケア会議を活用し、地域・ケアマネ・行政と役割分担しながら、虐待者を悪者にしないよう、高齢者とその家族に寄り添った支援を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親子で支援が必要となったケースで、それぞれの関係者と連携し、地域で見守りをしながら後見人の選任手続きや荷物・郵便物等の整理を行った事例 ・サービス拒否のケースで、認知症初期集中チームや主治医と連携し、本人にあった介護サービスにつなげた事例 ・介護者支援のケースで、家族の協力を得ながら、世帯の状況に対応できるケアマネを選任し、介護サービスにつなげた事例 <p>ケアマネ支援では、中区のケアマネまで対象を広げて、新人ケアマネを対象とした「わかば研修」を年2回実施し、ケアマネの交流を促進している。また、デイサービス事業者を対象に認知症の勉強会を行うなど、関係機関との連携にも努めている。</p> |

| | | |
|---------------|---------|--|
| 西基幹型包括支援センター | 2…達している | <p>人材育成については、毎月1回係会議にて研修報告を行っている。</p> <p>西区では、医療と介護の連携に積極的に取り組んでおり、独自に実施している「医療と介護の交流会&勉強会」を2回開催し、2つの病院から医療と介護の連携の事例報告を受け、医療と介護の連携を図っている。</p> <p>また、多職種事例検討会については、実行委員会方式で開催し、関係機関に主体性を持って参加してもらおう取組を行っている。</p> <p>高齢者の見守りでは、見守りネットワークづくりとして西区独自で設置している「ちょこっとネットワーク」で見守り協力機関のマップ作成を行った。また、認知症キッズサポーターの育成にも取り組んだ。</p> <p>権利擁護部会では、ふれあいまつりでの権利擁護に関するパネル展示のほか、西区版エンディングノートを作成し、市民向けにエンディングノート&遺言セミナーを開催するなど、権利擁護についての市民啓発に取り組んでいる。</p> |
| 西第1地域包括支援センター | 2…達している | <p>平成28年度は、民生委員向けに認知症サポーター養成講座を実施し、認知症キッズサポーター養成講座の次年度の実施への糸口とすることができ、地域とのつながりが進んでいる。</p> <p>個別支援については、民生委員と連携して介護サービスにつなげ、その後もケアマネと継続的に支援している事例、住居退去のケースで、住宅の確保をするとともに生活保護を申請し、生活の維持につなげた事例、医療拒否のケースについてケアマネや行政と連携し、往診できるかかりつけ医を探すとともに、サービス付高齢者住宅への入所につなげた事例、権利擁護のケースでは、行政とも連携し、日常生活自立支援事業や社会貢献事業を利用し、介護サービスにつなげるとともに、生活環境の整備を行った事例など、各種サービスを活用し、関係機関と連携した支援を確認できた。しかし、対象者の課題や支援方針を明確にするために必要と思われる権利義務関係の情報を把握していない事例が見受けられたため、支援に必要な情報の確認に努める必要がある。</p> <p>地域ケア会議は、今年度は個別事例で1件、校区単位の地域ケア会議を2回開催した。校区単位の会議では、支援拒否の事例一人暮らしのゴミ出しの事例を取り上げ、地域毎に支援の仕方が違うことを共有した。今後も、校区単位や圏域単位の会議の開催を広げていくことが期待される。</p> |

| | | |
|----------------------|----------------|---|
| <p>西第2地域包括支援センター</p> | <p>2…達している</p> | <p>平成28年度は小学校でのキッズサポーター養成講座に力を入れ、中学校でも1校実施し、地域との連携が進んでいる。</p> <p>地域ケア会議にも積極的に取り組み、地域課題を共有し、個別支援につなげる仕組みづくりをしている。ケアマネ・民生委員・地域住民との交流会のほか、見守り支援者と圏域内の公営住宅・URの住宅管理センターとの交流会を実施し、見守り方法について情報交換するなど、地域と関係機関の連携を図っている。</p> <p>個別支援については、地域や関係機関と連携して支援している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民生委員と連携し、本人が希望する地域活動のボランティア参加につなげた事例 ・経済問題を抱える介護者支援のケースで、要介護者を施設入所につなげ、介護者にはステップ堺を活用し就職活動の支援を行った事例 ・経済的虐待とネグレクトがあったケースでは、認知症初期集中チームと連携し、介護サービスを導入して介護者の負担を軽減しつつ、借金の整理を支援した事例 <p>ケアマネ支援では、圏域外のケアマネも対象に、外部講師を招聘しアセスメントの研修を実施した。また、ケアマネ向け成年後見制度の研修やデイサービス事業者への虐待研修など、権利擁護について関係機関への啓発に取り組んだ。</p> |
| <p>西第3地域包括支援センター</p> | <p>2…達している</p> | <p>個別支援では、金銭管理の危うい高齢者を地域で見守りながら、権利擁護サポートセンターなどの社会資源の利用を促している事例や認知症初期集中支援チームを活用し、病状に応じた関わりをしながらサービス調整をしている事例が見られた。</p> <p>ケアマネ支援では、がん末期の高齢者の転院のニーズに対応しつつ、経験の浅いケアマネでは気づかない視点をサポートしながら死後に向けての準備を進めていた事例が見られた。</p> <p>認知症啓発活動に力を入れており、平成28年度は小学校4校、中学校1校と全校区にてキッズサポーター養成講座を行っている。地域からは他の校区でも実施してほしいとの声が上がっており、今後も数が増えていくことが期待される。</p> <p>地域ケア会議においても、虐待や認知症ケース等の困難事例の多いマンションでの認知症対応等について取り上げている。</p> <p>他にも向ヶ丘ネットワーク会議では、郵便局、薬局、薬剤師、司法書士、堺市老人介護者家族の会、民生委員、CSW、圏域事業所等を集め、認知症の方の地域での見守りについて意見交換行いつつ、地域の関係作りが進められている。</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>南 基 幹 型 包 括 支 援 セ ン タ ー</p> | <p>2 … 達 し て い る</p> | <p>人材育成については、月1回、センター内で事例検討や研修伝達の時間を設けている。</p> <p>高齢者関係者会議・高齢者支援ネットワーク会議に加え、南区独自の会議として、サウスサミット（自治連合協議会、校区福祉委員会、民生委員会）、アルミュール会議（保健福祉総合センター、区社協、基幹型包括、障害者基幹相談）、パラバルーン会議（民生委員、行政、基幹型包括、地域包括、在宅介護支援センター）が開催されており、行政機関・地域団体・関係機関と情報共有や意見交換を行う機会が多く設けられている。</p> <p>平成28年度は多職種連携に力を入れて取り組んでおり、多職種協働事例検討会は企画委員会を立ち上げて事前準備することにより、準備段階からの連携強化や課題の共有を行っている。また、区内の訪問看護事業所を訪問し、事業所の特徴などをまとめた一覧表を作成している。</p> <p>その他には、3年に1度の民生委員一斉改選があったため、校区民生委員会に地域包括支援センターとともに参加し、また、高齢者関係者会議にURや警察が参加するなどネットワークの強化を推進している。</p> |
| <p>南 第 1 地 域 包 括 支 援 セ ン タ ー</p> | <p>3 … 上 回 っ て い る</p> | <p>個別支援については、地域の集いに最近参加していないという世話役の方の相談から、迅速に認知症の診断や介護サービスにつなぎ、地域での生活を継続させているケースや、親子同居のゴミ屋敷では、粘り強く人間関係を作り、清掃業者による片付け、ヘルパー・デイサービス利用による状態の安定といったケースを確認できた。</p> <p>その他のケースでは、主治医や認知症囑託医、認知症疾患医療センター、消費生活センター等との連携、法テラスの利用等、様々な関係機関と連携して個別支援を行っている。</p> <p>また、ケアマネ支援では、ケアマネと役割分担をしながら支援しており、ケアマネの相談延べ1,115件という高い実績につながっていると感じられた。</p> <p>権利擁護については、南区合同で「高齢者虐待勉強会（弁護士）」「事例検討会」「啓発パネル展」「啓発パンフレット作成」等、多様な取り組みを行っている。</p> <p>圏域ケアマネ連絡会では、実際にケアマネが悩んでいるケース「要求の強い利用者の支援」について参加者がスーパービジョンを行うという、実践的な内容で開催している。</p> <p>地域ケア会議については、徘徊高齢者の支援についての会議をきっかけに、地域住民と「徘徊高齢者への声かけ」を模擬で行うなど、地域ケア会議で課題になったことを地域にフィードバックしようと活動しており、地域のネットワーク強化に取り組んでいる。</p> |

| | | |
|----------------------|----------------|--|
| <p>南第2地域包括支援センター</p> | <p>2…達している</p> | <p>人材育成について、目標設定シートを用いて、職員一人一人が個人目標を立て、中間チェックや結果チェックを行っている。</p> <p>個別支援について、権利擁護のケースでは若年性認知症の本人に対して、活動量の多いデイサービスや作業所の提案を行ったり、日帰り旅行への参加を支援したりと本人の状態に応じた社会参加の場を提案していた。また、本人だけではなく、本人を支える家族の抱える課題にも目を向け、世帯全体を支援していこうとする姿勢が見られた。</p> <p>地域団体との連携ケースでは、訪問拒否の独居高齢者に対して団地棟長や民生委員の見守り支援を継続しながら、サロンで関係性を築き、サービス利用に繋がった事例が確認できた。</p> <p>地域からの相談数は200件を超える高い水準であり、地域から相談があつてからの関わりではなく、地域が把握していなかった高齢者をサロンや地域の見守りにつなげるなど、地域担当制（担当者がその地域の個別支援・地域支援等を全て行う）の特色が活かされている事例も見られた。</p> <p>圏域ケアマネ連絡会では、救急・災害時の対応として南消防署との連携や在宅での看取りについての勉強会を通して訪問看護・薬剤師との連携をはかり、ケアマネ支援を行っている。</p> <p>その他、堺看護学科の実習生の受け入れも行い、地域包括支援センターの仕事の周知を図り、次世代の支援者育成にも協力している。</p> |
| <p>南第3地域包括支援センター</p> | <p>2…達している</p> | <p>人材育成では、月1回、センター内で各職員が対応している困難ケースの事例検討を行い、情報の共有と職員のスキルアップに取り組んだ。</p> <p>地域ケア会議を個別事例では5回、個別以外で1回開催しており、地域のネットワークづくりに力を入れている。自治連合協議会のない校区では、子どもを軸とした地域の組織化に向けて、地域イベントを開催した。</p> <p>個別支援については、受診拒否・ごみ屋敷・金銭管理問題と複合多問題のケースで、地域ケア会議を開催し、地域住民と連携のうえ、医療機関の受診・介護保険サービスの利用・住環境の整備につなげ、権利サポートセンターと連携して後見人を選任した事例が見られた。また、医療連携のケースでは、医療機関と情報交換しながら安否確認方法を検討し、地域での見守りにつなげた事例も見られた。</p> <p>ケアマネ支援では、圏域ケアマネ連絡会を2回開催し、認知症についてのグループワーク及び緊急時に対応・連携が円滑にできるよう、南消防署との交流会を行った。</p> <p>地域ケア会議を積極的に開催していることは評価できる一方、平成28年度は地域活動が低調であったため、地域に出向く回数を増やし、地域との関係性を深めていく活動を期待する。</p> |

| | | |
|----------------------|----------------|---|
| <p>南第4地域包括支援センター</p> | <p>2…達している</p> | <p>平成27年度評価では相談記録等に関する指摘事項があったが、平成28年度ではケース記録の管理方法や困難事例の共有化をはかるなど業務の見直しが行われ、業務全体的に改善が見られた。</p> <p>個別支援について、権利擁護ケースでは、高齢者の課題に合わせて、権利擁護サポートセンターや社会貢献事業等を活用し、解決に結び付けた事例が見られた。</p> <p>地域との連携ケースでは、介護・医療を拒否している高齢者に対して、地域ケア会議を開催。地域での見守りを続け、情報共有しながら、タイミングを計って医療へとつないでいた事例が見られた。</p> <p>その他の事例においても、本人が地域に馴染めるよう近隣住民と高齢者の関係作りをサポートしている。個別支援で見られたような地域への働きかけを今後さらに地域活動等でも発揮してくれることを期待したい。</p> <p>ケアマネ連絡会では、訪問看護事業所による精神疾患を抱える高齢者への支援、南消防署との緊急対応時の連携、事例検討などを行い、ケアマネ支援を行っている。</p> |
| <p>北基幹型包括支援センター</p> | <p>2…達している</p> | <p>個人情報保護については、個人情報を外に持ち出すときは持出簿を記入する、高齢者虐待ケースに関する決裁は外から見えないケースに入れるなど、具体的に対策を行っている。</p> <p>北区独自の取り組みとして、地域3団体（自治連・校区福祉委員会・民生委員会）と高齢者関係機関が参加する「北区高齢者あんしんネットワーク会議」が区単位（基幹型包括支援センター主催）、圏域単位（地域包括支援センター主催）で開催されており、情報共有や意見交換、地域課題の検討を行っている。</p> <p>また、基幹型包括支援センターは、圏域会議に準備会議から参加することにより、地域包括支援センターと協働で、各地域の課題を抽出・把握し、区会議、さらには高齢者支援ネットワーク会議（3師会、地域3団体、高齢者関係機関）の開催へとつなげている。</p> <p>平成28年度については、認知症をテーマに地域のつながりについて検討し、つながりつくりの大切さを啓発するため、「みんなでつくろう明るい北区」のリーフレットを作成につなげている。</p> <p>個別支援についても、「サービス拒否の高齢者を医療機関につなぎ、認知症の鑑別診断からサービス利用や成年後見につなげたケース」では、基幹型包括支援センターは主に医療機関と調整を担うなど、地域包括支援センターと協力・役割分担を行い、関係機関と連携して支援していることを確認できた。</p> <p>地域課題が圏域で検討され区にあがり検討され、区をあげての取り組みを行っていく仕組みができており、個別支援についても基幹型包括支援センターと地域包括支援センターの協力・連携体制が整っている。</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">北第1地域包括支援センター</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">3 .. 上 回 っ て い る</p> | <p>平成27年9月に運営を開始した地域包括支援センターであり、地域の集いの場に積極的に参加し、地域との連携強化に努めている。また、地域の介護予防活動を支援しようと、「貯筋通帳」を導入するなど、介護予防の取り組みに重点を置いている。</p> <p>相談実人数が769件（平成27年度は285件）、ケアマネの相談が延べ1,225件（平成27年度は229件）と非常に増加しており、相談が集まるようになってきている。</p> <p>個別支援では支援拒否のケースに対して、民生委員と協力して訪問することにより関係を作りサービス利用につなげるなど、連携した支援を行っている。</p> <p>他の個別支援においても、認知症や医療にかかっていないケースは往診医・認知症初期集中支援チーム・医療機関と連携して支援、消費者被害のケースは消費生活センター、経済面の課題があるときは行政機関と連携するなど、的確なアセスメントにより課題を明確にし、様々な機関と連携して支援を行っている。</p> <p>圏域高齢者あんしんネットワーク会議は、地域の関心の高いテーマ（消費者被害等）について取り上げ、地域でできることを検討し、地域のつながりや事前の対策の重要性を共有している。</p> <p>多機関と連携した個別支援、地域へのアプローチ、あんしんネットワーク会議の活用と積極的に活動しており、地域の中核となる地域包括支援センターへと発展していくことが期待できる。</p> |
|--|---|---|

| | | |
|----------------------|-----------------|---|
| <p>北第2地域包括支援センター</p> | <p>3…上回っている</p> | <p>個別支援ケースについては、独居で被害妄想のある認知症高齢者に対して、遠方の家族を巻き込みつつ、本人の病気の特性や個性を家族やサービス事業者等に伝え、認知症デイサービス、グループホーム入所に繋げた事例が見られた。</p> <p>医療との連携ケースでは、若年性認知症の本人に対して、サービスにつなぐのではなく、本人の持つ能力や就労意欲に寄り添い、ステップ堺と連携。病状や仕事量を関係機関や主治医と見極めつつ、求職活動をサポートし、持続可能な就労を決めるという自立支援が見られた。</p> <p>その他の個別支援ケースにおいても、優れたアセスメントが行われており、病状や本人の特徴を踏まえ、周囲の理解が得られるよう働きかけた上で、サービス利用や連携につなげている。</p> <p>圏域内の7病院の地域連携担当者も参加する圏域のあんしんネットワーク会議を4回、北区合同の会議を2回開催しており、特に看護師長を招いての認知症鑑別診断の研修会では、鑑別診断の流れをロールプレイ形式で説明するなど伝え方にも工夫がなされていた。</p> <p>ケアマネ支援では、ケアマネ道場として、約10か所の事業所と月に1度、精神保健福祉士との勉強会や連携方法を学びつつ、意見交換を行い、多職種連携に取り組んでいた。</p> <p>堺市医師会市民向け交流セミナーでは、地域住民に向けて看取りについての講演を実施し、地域での介護・医療のサポート体制の周知とともに関係機関の連携強化に取り組んでいる。</p> <p>地域活動においても、介護保険制度や認知症啓発が地域住民に直接届くよう、老人会や自主グループといった身近な集まりにまで参加していた。こうした活動が地域活動件数185件という件数につながっている。</p> <p>今後は地域活動の中で見えた地域の担い手の高齢化という問題に対して、高校生などの若い世代まで巻き込んだ活動を計画しており、さらなる取り組みに期待したい。</p> |
| <p>北第3地域包括支援センター</p> | <p>2…達している</p> | <p>個別支援については、民生委員と協力して介護サービスにつなげたケース、医療機関と連携を取りながら在宅生活を支援したケースなどを確認できた。また、ケアマネが家族との関係がうまくいかず支援に行き詰まっていたケースでは、地域包括支援センターが家族調整することによりサービスが円滑に進むようになるなど、ケアマネ支援を行っている。</p> <p>圏域高齢者あんしんネットワーク会議は、「孤立を防ぐ」を1年間のテーマとして設定して計画的に開催している。</p> <p>(第1回) ケアマネ事業所マップを作成して、地域住民が相談できるところがあることを周知</p> <p>(第2回) 「地域から疎外される事例」について、地域で何ができるかを事例検討</p> <p>(第3回) 孤立死に至らないため、通報時の消防の対応について</p> <p>(第4回) 地域課題の検討・解決に向けた、地域ケア会議について</p> <p>このような会議を通して、参加者(地域団体・ケアマネジャー・地域包括支援センター)の顔の見える関係づくりを進めるとともに、地域課題の検討を行っている。</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">北第4地域包括支援センター</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">2…達している</p> | <p>個別支援については、支援拒否の高齢者について民生委員と連携して見守り・支援したケース、医療機関や権利擁護サポートセンターと連携して成年後見制度につなげたケースなどを確認できた。</p> <p>圏域高齢者あんしんネットワーク会議に地域ケア会議の機能を持たせ、年間テーマを設定して開催している。平成28年度は、「介護予防と健康習慣（自助）」をテーマに掲げ、参加者に意識付けを行っている。</p> <p>（第1回）介護予防や健康について、取り組んでいることをあげてもらい意見交換</p> <p>（第2回）「手遅れになった事例」と「その5年前の状態」を例に出し、5年前にどうすればよかったかについてグループワーク</p> <p>（第3回）介護予防の講座「あした（あるく、しゃべる、たべる）」を開催</p> <p>計画的に1年間の流れを考えたうえで会議を開催し、地域との連携、関係機関との連携を進めるとともに、地域包括ケアシステムの構築に向け活動している。</p> <p>また、地域に向け「もずオレンジ介護塾」の開催や、「北第4地域包括支援センター通信」の発行など、地域と連携を深める取り組みを行っている。</p> <p>平成28年度の新たな取り組みとして、近隣の病院と圏域内のケアマネジャーが参加し、医療と介護の交流会（難病をテーマに事例検討）を開催し、医療と介護の連携を推進している。</p> |
| <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">美原基幹型包括支援センター</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">2…達している</p> | <p>美原区は、基幹型包括支援センターと地域包括支援センターが各1か所のため、様々な事業を協働で行っている。実施にあたっては、毎月1回の地域包括支援センターとの連絡会で検討しており、特にケアマネ・介護事業所との連携及び支援、医療と介護の連携については充実しており、次の取り組みを行っている。</p> <p>○介護保険事業所連絡会（毎月1回）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・歯科医師との交流会 ・薬剤師との交流会 ・訪問看護事業所との交流会 ・病院見学 ・経験2年未満のケアマネ対象のわかば研修（民間の主任ケアマネも講師を務める） <p>○3師会などが参加している「医療と介護の連携会議」を平成28年度に立ち上げ、意見交換や多職種事例検討会、高齢者支援ネットワーク会議の企画を実施</p> <p>そのほか、校区民生委員会単位で実施している高齢者見守りネットワーク連絡会では、これまでの制度周知の取り組みに加えて、平成28年度は、ケアマネも参加し、ケアマネと民生委員との関係作りを行っている。</p> <p>このように、基幹型包括支援センター・地域包括支援センターと関係機関、地域のそれぞれが連携できる体制づくりを行っている。</p> <p>また、介護ビギナー教室（介護の知識や技術、介護者の健康管理を習得する教室：半日を6日間）を開催し、地域住民向けの取り組みにも力を入れている。</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">美原第1地域包括支援センター</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">3 .. 上 回 つ て い る</p> | <p>職員研修については、地域包括支援センター職員が講師となった内部研修を月1回実施している。</p> <p>基幹型包括支援センターとともに、介護保険事業所連絡会（歯科医師・薬剤師・訪問介護事業所との交流会、病院見学、経験2年未満のケアマネ向けわかば研修、自立支援型ケアプランの研修など）、医療と介護の連携会議、高齢者見守りネットワーク連絡会（校区民生委員会とケアマネの交流会）など多様な取り組みを行っており、基幹型包括支援センター・地域包括支援センターと関係機関、地域のそれぞれが連携できる体制づくりを行っている。</p> <p>その他にも、地域のサロン（25か所）で寸劇を交えた消費者被害の啓発、老人会では寸劇を交えた介護保険の説明など、地域の住民が親しみやすく理解が進むよう、工夫して啓発活動を行っている。</p> <p>個別支援では、次のケースのように、日ごろのネットワークづくりを活かした支援を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民生委員と連携し、情報交換や役割分担を行い支援し、必要なサービスにつながったケース ・受診拒否の高齢者を病院と事前調整を行い受診につなげたケースや、認知症初期集中支援チームを活用し受診及び入院につなげたケース ・ケアマネの個別支援では、経験の浅いケアマネに指導の要素を含めて支援するなどケアマネの資質に合わせた支援 <p>相談件数が、平成27年度2,754件、平成28年度3,654件と増加しており、日ごろの活動の成果としてセンターと関係機関のつながりが強くなったことを表していると考えられる。</p> |
|---|---|---|

基幹型包括支援センター業務評価結果概要(平成29年度)

| 項目 | | 評価基準 | 確認方法 | 備考 |
|------|----------------|---|-----------|--|
| 基本項目 | 人材育成 | 1・職員が適宜、研修に参加して、研修内容を、センター内で報告、共有している | 研修記録等を確認 | 全ての基幹型センターで公的機関や職能団体が開催する研修に参加しており、朝会や会議などで伝達を行っている。月1回基幹型センター内で事例検討会を実施している基幹型センターもある。 |
| | 事業計画 | 2・事業計画に基づいた運営、達成状況の評価を行い、次年度の計画に反映している | 事業計画を確認 | 全ての基幹型センターで実施している。区の特徴を統計的に分析し、重点を置いて計画を立てている基幹型センターもある。 |
| | 個人情報保護 | 3・個人情報は施錠できる場所に保管し、相談者のプライバシーが確保できる面談室を設置している | 現地確認 | 全ての基幹型センターで実施している。個人情報を外に持ち出すときは持出簿に記入する等、具体的な対策を行っている基幹型センターもある。 |
| | 緊急時の体制 | 4・夜間休日における緊急時には、職員と連絡がとれる体制を整備している | 緊急連絡網等を確認 | 全ての基幹型センターで、区役所地域福祉課・地域包括支援センターとの連絡網を整備している。 |
| | 苦情対応体制 | 5・苦情対応、解決、改善、再発防止のための体制(マニュアル等)を整備している | マニュアル等を確認 | 全ての基幹型センターで実施している。 |
| 各業務 | 地域包括支援センターへの支援 | 6・困難事例(虐待以外)に対して、地域包括支援センター及び行政と連携して支援している | ケース記録を確認 | ①本人支援は地域包括支援センター、行政機関(地域福祉課、生活援護課、保健センター等)調整は基幹型センターといった役割を担い、連携して支援している。 ②意思決定が困難な高齢者等に対しては、地域包括支援センターと基幹型センターが同行訪問することにより、本人の意思や言動を2機関で確認のうえ対応するなど、連携して支援している。 |
| | | 7・地域包括支援センターの活動状況を把握し、業務支援のための取り組みを行っている | 研修・会議録を確認 | ①各地域包括支援センター単位の会議(ケアマネ連絡会、地域ケア会議等)に準備段階から参加 ②地域包括支援センターと基幹型センターが参加する会議(権利擁護部会、ケアマネ支援部会、認知症支援部会)を開催し、区単位・圏域単位の取り組みを推進 ③高齢者関係者会議等で課題となっている事項について、共有・検討 |
| | | 8・行政との連携を推進するための取り組みを行っている | 研修・会議録を確認 | ①高齢者関係者会議等で課題となっている事項について、共有・検討 ②区役所内の管理職会議への出席 ③生活保護ケースワーカーを交えた高齢者虐待等の研修会 ④保健センターとの情報交換会 |
| | ネットワーク構築 | 9・区域におけるネットワーク構築を目的とした会議等を平均月1回以上開催している | 研修・会議録を確認 | 全区にある高齢者関係者会議・高齢者支援ネットワーク会議のほか、地域包括支援センターと病院の医療相談員との情報交換会、ケアマネと歯科医師・薬剤師・訪問看護師との交流会等、様々な取り組みを行っている。 |
| | | 10・ケアマネ連絡会、ケアマネ向けの研修や民生委員との交流会等を年6回以上開催(開催支援を含む) | 研修・会議録を確認 | ①全ての基幹型センターで、区単位のケアマネ連絡会(事業所連絡会)の開催又は開催支援を行っている。 ②各基幹型センターで、経験の浅いケアマネ対象の勉強会、歯科医師・薬剤師・訪問看護とケアマネジャー・介護事業所の交流会等、様々な取り組みを行っている。 |
| | | 11・医療機関と連携を推進するための取り組みを行っている | 研修・会議録を確認 | 各基幹型センターで、次のように様々な取り組みが行われている。 ①医療機関や訪問看護事業所への訪問、その情報の集約 ②看護職連絡会(地域包括支援センターの看護職、病院の医療相談員)の開催 ③医療と介護の連携会議 ④歯科医師・薬剤師・訪問看護とケアマネジャー・介護事業所の交流会 |
| | | 12・多職種連携を推進するための研修等を年1回以上開催している | 研修・会議録を確認 | 全ての基幹型センターで、多職種連携事例検討会(医師・歯科医師・薬剤師・看護師・医療相談員・ケアマネジャー等)を開催し、その準備のための企画委員会等を立ち上げ、準備段階から意見交換を行っている。 |
| | 地域ケア会議 | 13・地域ケア会議を開催している | 会議録を確認 | ①基幹型センターでは、主に区単位の会議を開催している。高齢者関係者会議など既存の会議を活用して、各地域包括支援センターから上がってきた地域課題について検討を行っている。 ②会議の中で1つ1つの校区の課題について検討する時間を設けたり、民生委員等が参加する会議を圏域ごとに分けてグループワークを行うことで、その圏域の地域課題について検討する等、区全体の会議で圏域や校区の地域課題も検討できるよう会議の実施方法を工夫して開催している。 |
| | 権利擁護 | 14・権利擁護(高齢者虐待、消費者被害、成年後見等)について、関係機関と連携し支援している | ケース記録を確認 | ①高齢者虐待については、地域包括支援センター、区役所地域福祉課とともにコアメンバー会議における方針決定、役割分担に基づき対応を行っている。 ②意思決定が困難な高齢者等に対しては、地域包括支援センターと基幹型センターが同行訪問することにより、本人の意思や言動を2機関で確認のうえ対応するなど、連携して支援している。 |
| | | 15・困難事例等について、医療機関と連携して支援している | ケース記録を確認 | 受診・入院調整等、医療機関と連携するケースは多く、地域包括支援センターと役割分担を行い支援している。 |
| | | 16・地域住民や介護保険事業者等に権利擁護(高齢者虐待、消費者被害、成年後見制度等)の啓発、研修等を行っている | 研修・会議録を確認 | 区単位で地域包括支援センターとともに、ケアマネ連絡会等で事業所向けに研修・啓発、区役所内でのパネル展等で市民啓発を行っている。 |

| 項目 | | 評価基準 | 確認方法 | 内容 | | |
|---|--------|---|--|---|--|---|
| 基本項目 | プラン作成 | 1・3職種の1人あたりのプラン担当件数の平均が、20件以下(3職種を4名配置の場合30件以下、5名配置の場合36件以下、6名配置の場合40件以下) | 統計を確認 | 平均12件、最高23件、最低3件 | | |
| | 人材育成 | 2・職員が適宜、研修に参加して、研修内容を、センター内で報告、共有している | 研修記録等を確認 | 全てのセンターで公的機関や職能団体が開催する研修に参加しており、朝会や会議などで伝達を行っている。月1回センター内で「センター職員が講師となった研修」や「事例検討会」を実施しているセンターもある。 | | |
| | 事業計画 | 3・事業計画に基づいた運営、達成状況の評価を行い、次年度の計画に反映している | 事業計画を確認 | 全てのセンターで実施している。事業計画及び個人目標を立て、それを達成するための各段階での短期目標も作成し、達成するように努めているセンターもある。 | | |
| | 個人情報保護 | 4・個人情報は施錠できる場所に保管し、相談者のプライバシーが確保できる面談室を設置している | 現地確認 | 全てのセンターで実施している。 | | |
| | 緊急時の体制 | 5・夜間休日における緊急時には、職員と連絡がとれる体制を整備している | 緊急連絡網等を確認 | 施設に転送…12ヶ所 センター職員が携帯する電話に転送…7ヶ所 センター職員が携帯する電話番号のアナウンスを流す…2ヶ所 | | |
| | 苦情対応体制 | 6・苦情対応、解決、改善、再発防止のための体制(マニュアル等)を整備している | マニュアル等を確認 | 全てのセンターで実施している。 | | |
| | 中立・公正性 | 7 | ・介護予防支援業務における委託率(50%以上) | 国保連データを確認 | 平均85.7%、最高93.2%、最低66.6% | |
| ・介護予防支援業務(包括プラン)における利用サービス事業所に偏りが無い(同一法人50%未満) | | | 国保連データを確認 | 平均11.0%、最高32.7%、最低0% | | |
| ・要介護者をケアマネにつないだケースの事業所に偏りが無い(同一法人50%未満、又は、偏りがある場合は説明できる理由がある) | | | 統計を確認 | 平均16.2%、最高40.6%、最低0% | | |
| 総合相談支援 | 8 | ・総合相談実人数が、年度当初の圏域高齢者人口の3.5%以上、又は、400件以上 | 統計を確認 | 平均5.7%、最高8.8%、最低3.8% / 平均617件、最高938件、最低397件 | | |
| | | 9 | ・総合相談延件数が、年度当初の圏域高齢者人口の15%以上 | 統計を確認 | 平均38.3%、最高59.0%、最低24.6% | |
| | | 10 | ・地域団体(民生委員、福祉委員、自治会等)からの延相談件数が、1校区あたり10件以上 | 統計を確認 | 平均34件、最高64件、最低15件 | |
| | | 11 | ・地域団体と連携して、支援している | ケース記録を確認 | 次のように連携して支援している。 ①民生委員等からの相談に対して、民生委員等と見守り等で連携して支援 ②民生委員等が関わっていないケースについて、民生委員等の支援を新たに得て、連携して支援 ③地域から孤立している高齢者を、地域のサロン等に通えるように支援 ④認知症や徘徊、ゴミ屋敷等のケースで、地域ケア会議等を開催し、地域課題として地域住民の協力を得て支援 | |
| | | 12 | ・地域団体とのネットワーク構築のため、地域団体の活動支援を月2回以上行っている | 統計を確認 | 平均93回、最高185回、最低48回 | |
| 各業務 | 権利擁護 | 13 | ケース記録を確認 | 次のように連携して支援している。 ①高齢者虐待については、基幹型センター、区役所地域福祉課とともにコアメンバー会議における方針決定、役割分担に基づき対応を行っている。 ②消費者被害については、消費生活センターと適宜連携をとり対応している。 ③成年後見制度の利用が必要な場合は、医療機関と調整し申立てに必要な診断書の取得支援、権利擁護サポートセンターや法律専門家(司法書士等)と連携して申立支援を行っている。また、本人や家族が申立てするために、センターで申立書の作成支援、家庭裁判所による面談への立ち合い等を行っているセンターもある。 ④堺市社会福祉協議会の日常生活自立支援事業(金銭管理)、大阪府社会福祉協議会・老人施設部会の社会貢献事業(経済的援助)を活用するケースも多い。 ⑤身寄りがなく、死後の事務処理に苦慮しているセンターも多く、遺言書を作成することにより対応しているセンターもある。 | | |
| | | | | 14 | ケース記録を確認 | 次のように連携して支援している。 ①入退院時の支援、受診同行による支援 ②認知症高齢者の受診のため、認知症介護疾患医療センター等の医療機関と事前調整を行い、受診につなげる支援 ③在宅療養を行う高齢者のため、往診医や訪問看護等のサービスを調整して支援 |
| | | | | 15 | 研修・会議録を確認 | ①全てのセンターで、地域のサロン等で消費者被害の啓発は多く行われている。 ②区単位で、ケアマネ連絡会等で事業所向けに研修・啓発、区役所内でパネル展等で市民啓発を行っている。 |
| 包括的・継続的ケアマネジメント | 16 | ・ケアマネからの延相談件数が、200件以上 | 統計を確認 | 平均932件、最高1,985件、最低401件 | | |
| | | 17 | ケース記録を確認 | 支援の一部をセンターが担う、又はケアマネと一緒に支援することにより、ケアマネ業務が円滑に進むよう支援している。(例)家族調整、成年後見制度の利用、医療機関との連携(受診調整等)、地域による支援へのつなぎ等 | | |
| | | 18 | 研修・会議録を確認 | 次のような取り組みを行っており、各センターの活動は年々活発になっている。 ①区単位のケアマネ連絡会(事業所連絡会)は全てのセンターで行っている。圏域単位の連絡会はセンターにより様々であり、ケアマネ連絡会に加えて、主任ケアマネ連絡会を圏域で行っているセンターもある。 ②経験の浅いケアマネ対象の勉強会、ケアマネと民生委員との交流会など区単位、圏域単位で様々な取り組みを行っている。 | | |
| 地域ケア会議 | 19 | ・地域ケア会議を開催している | 会議録を確認 | 各センターで次のような地域課題の検討等が行われている。 ①認知症や徘徊、ゴミ屋敷、孤独死、セルフネグレクト、消費者被害等(地域や関係機関が担える役割の検討等) ②地域の見守り活動・サロン活動(運営面の課題、担い手不足、立ち上げ等) ③医療と介護の意見交換(連携を進めるための課題、それぞれの現場での課題) | | |

評価項目1 プラン作成件数

| | 堺1 | 堺2 | 堺3 | 堺4 | 中1 | 中2 | 中3 | 東1 | 東2 | 西1 | 西2 | 西3 | 南1 | 南2 | 南3 | 南4 | 北1 | 北2 | 北3 | 北4 | 美原1 | 平均 |
|----------------------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|
| 3職種プラ合計件数 | 64 | 43 | 33 | 52 | 53 | 47 | 50 | 36 | 56 | 9 | 25 | 12 | 44 | 46 | 35 | 90 | 52 | 44 | 13 | 89 | 39 | 44 |
| 3職種配置数 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 3職種プラン平均【項目1】 | 13 | 9 | 7 | 17 | 18 | 16 | 17 | 12 | 14 | 3 | 8 | 4 | 11 | 15 | 12 | 23 | 17 | 11 | 3 | 22 | 8 | 12 |

評価項目7 中立・公正性

| | 堺1 | 堺2 | 堺3 | 堺4 | 中1 | 中2 | 中3 | 東1 | 東2 | 西1 | 西2 | 西3 | 南1 | 南2 | 南3 | 南4 | 北1 | 北2 | 北3 | 北4 | 美原1 | 平均 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 予防プラン委託率 | 89.7% | 86.4% | 91.5% | 83.0% | 66.6% | 87.4% | 79.2% | 73.8% | 80.9% | 88.6% | 93.2% | 92.7% | 88.6% | 80.0% | 89.9% | 86.7% | 88.0% | 93.1% | 87.4% | 83.4% | 80.9% | 85.7% |
| 包括プラン同一法人利用率 | 17.8% | 2.9% | 2.7% | 7.3% | 1.9% | 3.1% | 22.7% | 7.7% | 32.7% | 18.6% | 3.7% | 0.0% | 10.4% | 9.6% | 12.9% | 21.4% | 1.6% | 6.2% | 1.9% | 2.3% | 26.4% | 11.0% |
| 要介護者同一法人つなぎ率 | 8.8% | 6.5% | 21.7% | 24.4% | 27.7% | 6.3% | 27.5% | 4.8% | 28.0% | 26.2% | 3.3% | 9.5% | 13.6% | 42.2% | 0.0% | 11.5% | 7.6% | 7.7% | 14.0% | 8.3% | 40.6% | 16.2% |

評価項目8 相談実人数、 評価項目9 相談延件数

| | 堺1 | 堺2 | 堺3 | 堺4 | 中1 | 中2 | 中3 | 東1 | 東2 | 西1 | 西2 | 西3 | 南1 | 南2 | 南3 | 南4 | 北1 | 北2 | 北3 | 北4 | 美原1 | 平均 |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 新規 | 445 | 336 | 301 | 366 | 294 | 337 | 294 | 421 | 427 | 276 | 336 | 312 | 274 | 378 | 396 | 623 | 609 | 393 | 216 | 427 | 326 | 371 |
| 再相談 | 4,515 | 5,367 | 4,174 | 5,246 | 2,975 | 2,975 | 3,202 | 3,260 | 4,656 | 3,163 | 3,565 | 2,263 | 5,433 | 3,411 | 2,844 | 5,652 | 2,950 | 4,726 | 2,927 | 1,972 | 3,328 | 3,743 |
| a 合計 | 4,960 | 5,703 | 4,475 | 5,612 | 3,269 | 3,312 | 3,496 | 3,681 | 5,083 | 3,439 | 3,901 | 2,575 | 5,707 | 3,789 | 3,240 | 6,275 | 3,559 | 5,119 | 3,143 | 2,399 | 3,654 | 4,114 |
| b 相談実人数【項目8】 | 740 | 628 | 541 | 647 | 517 | 607 | 447 | 766 | 681 | 456 | 551 | 530 | 546 | 703 | 663 | 938 | 769 | 669 | 397 | 622 | 540 | 617 |
| c 65歳以上人口 | 11,472 | 9,659 | 8,868 | 9,774 | 9,844 | 9,078 | 11,865 | 13,073 | 12,177 | 10,994 | 13,409 | 10,443 | 10,807 | 12,931 | 10,594 | 11,576 | 8,759 | 9,803 | 9,799 | 9,759 | 10,896 | 10,742 |

65歳以上人口に占める割合

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| a÷c延件数【項目9】 | 43.2% | 59.0% | 50.5% | 57.4% | 33.2% | 36.5% | 29.5% | 28.2% | 41.7% | 31.3% | 29.1% | 24.7% | 52.8% | 29.3% | 30.6% | 54.2% | 40.6% | 52.2% | 32.1% | 24.6% | 33.5% | 38.3% |
| b÷c相談実人数【項目8】 | 6.5% | 6.5% | 6.1% | 6.6% | 5.3% | 6.7% | 3.8% | 5.9% | 5.6% | 4.1% | 4.1% | 5.1% | 5.1% | 5.4% | 6.3% | 8.1% | 8.8% | 6.8% | 4.1% | 6.4% | 5.0% | 5.7% |

評価項目10 (相談経路) 地域団体から相談延件数、 評価項目16 (相談経路) ケアマネから相談延件数

| | 堺1 | 堺2 | 堺3 | 堺4 | 中1 | 中2 | 中3 | 東1 | 東2 | 西1 | 西2 | 西3 | 南1 | 南2 | 南3 | 南4 | 北1 | 北2 | 北3 | 北4 | 美1 | 平均 | |
|------|---------------------|------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|------------|
| 地域団体 | 新規 | 41 | 30 | 16 | 17 | 12 | 38 | 19 | 24 | 14 | 15 | 4 | 17 | 14 | 33 | 32 | 27 | 23 | 28 | 8 | 12 | 10 | 21 |
| | 再 | 148 | 131 | 112 | 100 | 63 | 252 | 98 | 87 | 74 | 96 | 139 | 61 | 223 | 170 | 181 | 200 | 68 | 229 | 50 | 104 | 157 | 131 |
| | 計 | 189 | 161 | 128 | 117 | 75 | 290 | 117 | 111 | 88 | 111 | 143 | 78 | 237 | 203 | 213 | 227 | 91 | 257 | 58 | 116 | 167 | 151 |
| | 校区数 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 6 | 4 |
| | 1校区あたり【項目10】 | 47 | 40 | 32 | 23 | 19 | 73 | 23 | 22 | 22 | 28 | 36 | 16 | 59 | 41 | 36 | 45 | 23 | 64 | 15 | 39 | 28 | 34 |
| ケアマネ | 新規 | 42 | 44 | 53 | 67 | 45 | 114 | 41 | 100 | 120 | 30 | 60 | 61 | 15 | 49 | 94 | 239 | 286 | 77 | 26 | 132 | 80 | 85 |
| | 再 | 679 | 1,503 | 848 | 825 | 662 | 873 | 718 | 630 | 801 | 627 | 789 | 613 | 1,100 | 658 | 702 | 1,746 | 939 | 1,217 | 774 | 269 | 817 | 847 |
| | 計【項目16】 | 721 | 1,547 | 901 | 892 | 707 | 987 | 759 | 730 | 921 | 657 | 849 | 674 | 1,115 | 707 | 796 | 1,985 | 1,225 | 1,294 | 800 | 401 | 897 | 932 |

評価項目12 地域団体の活動支援、 評価項目18 ケアマネ連絡会等

| | 堺1 | 堺2 | 堺3 | 堺4 | 中1 | 中2 | 中3 | 東1 | 東2 | 西1 | 西2 | 西3 | 南1 | 南2 | 南3 | 南4 | 北1 | 北2 | 北3 | 北4 | 美原1 | 平均 | |
|--------|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|
| 地域活動支援 | 地域ネットワーク会議/圏域・小学校区住民団体が主催する会議 | 11 | 2 | 3 | 10 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 22 | 2 | 3 | 7 | 4 |
| | 講座・教室関係、啓発活動 | 18 | 7 | 13 | 25 | 31 | 31 | 44 | 21 | 33 | 11 | 2 | 15 | 21 | 19 | 20 | 13 | 2 | 33 | 19 | 18 | 1 | 19 |
| | | 62 | 85 | 64 | 96 | 82 | 57 | 92 | 29 | 62 | 41 | 96 | 52 | 25 | 75 | 37 | 84 | 79 | 130 | 43 | 138 | 47 | 70 |
| | 計【項目12】 | 91 | 94 | 80 | 131 | 113 | 89 | 137 | 50 | 96 | 57 | 102 | 70 | 48 | 99 | 58 | 99 | 84 | 185 | 64 | 159 | 55 | 93 |
| ケアマネ支援 | ケアマネ連絡会 | 9 | 13 | 12 | 13 | 11 | 9 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 6 | 6 | 5 | 9 | 10 | 9 | 10 | 2 | 7 |
| | 学習会・研修会・相談会 | 16 | 0 | 0 | 1 | 7 | 7 | 3 | 7 | 8 | 4 | 5 | 6 | 3 | 5 | 3 | 6 | 0 | 12 | 2 | 1 | 13 | 5 |
| | 医療との関係強化のための取組み | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 5 | 9 | 4 | 7 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 23 | 7 | 7 | 2 | 5 |
| | その他 | 7 | 5 | 5 | 5 | 0 | 0 | 4 | 2 | 10 | 7 | 4 | 10 | 6 | 6 | 3 | 7 | 0 | 1 | 2 | 6 | 3 | 4 |
| | 計【項目18】 | 36 | 20 | 18 | 21 | 19 | 16 | 14 | 15 | 30 | 17 | 17 | 20 | 16 | 22 | 16 | 22 | 12 | 46 | 20 | 24 | 20 | 21 |