

# 別 冊

## 事業評価結果一覽(個別)

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
中央1	60.2	87.2	10.0	14.0	12.0	10.5	13.0	2.9	10.4	69.3
中央平均	50.0	72.5	12.8	14.2	13.8	9.3	13.0	1.9	10.8	71.8
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携
・概ね週に1回定例会議を開催し、新規利用者や困難ケースの対応の協議等を行い、ケースの共有や連携に努めている。
②中立・公正の確保
・サービス事業所の紹介時複数の事業所への紹介を含め見学や体験利用などの調整を行い、利用者にあった事業所を選定していただくことで安心してサービスの利用を開始できるような取り組みを行っている。
③市との連携
・ケースに応じて保健師、担当職員との同行訪問又は、サービス担当者会議への出席の依頼を行っている。
④業務改善への取り組み
・事業評価を分析し課題を共有し目標に掲げている。地域運営協議会の中で事業評価の報告を行い確認していただいている。
⑤職員の資質の向上
・国県の研修には必ず出席しておりできるだけ偏りがないようにしている。研修報告会を必ず開いて共有を図っている。 ・四半期に1回程度の独自の研修会(外部講師を招くこともある)を実施している。
⑥24時間の連絡体制
・名刺の裏に24時間対応していることを記入して、契約の際にも再度説明を行っている。携帯電話を当番制で持ち、連絡が取れる体制をつくっている。
⑦地域運営協議会の開催
・各校区からの代表以外にも、消防や地域リハ・居宅のケアマネなどが選任されている。
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透
・町内新聞、校区新聞への掲載。 ・ちらしの配布先をコンビニや郵便局などへ拡大した。 ・老人会や自治協議会などで包括の説明を行っている。 ・買物ツアーを自主的に行う事で商店街や学生ボランティアとの関わりも広がり、無関心だった人達の反応が変わってきた。
⑨地域の介護予防活動等の支援
・年に2回、まちづくりサポーター養成の講師として協力を行った。 ・買物ツアーを自主的に行っている。半年毎の「基本チェックリスト」による評価～介護者教室の開催につなげた。

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サロンへ参加し、地域住民からの情報提供を受け、民生委員さんと同行訪問を行っている。</li> <li>・独居・高齢家庭を対象に買物ツアーを行っている。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険外の方でも定期的に連絡を行ったり、地域で行われる研修等へ参加されるように声かけを行っている。</li> <li>・買物ツアー参加者に半年毎に健康観を入れた「基本チェックリスト」をとり、万歩計の歩数の集計も含めた評価を行い、本人へ説明している。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・引継ぎは基本同行訪問を行い、作成した「引継ぎ手順」を使用して確実に引き継ぎや連携を行っている。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括内の勉強会にてNPO法人安心サポートネットを招いて研修を実施した。</li> <li>・地域福祉権利擁護事業の利用相談に対して社協や担当CMと連携し同行訪問を行い利用へつなげた。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市の担当者と連携を取りながら同行訪問等を行っている。</li> <li>・研修への参加や包括内での勉強会を行い対応についてはスタッフ間でも検討している。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急的又は必要に応じて関係機関に集まっておき担当者会議を開催している。</li> <li>・定例会議で困難事例を報告して全員が状況把握に努めている。専門的立場からの助言を行っている。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サロンや老人会に参加したときに随時説明を行っている。</li> <li>・訪問販売業者へ連絡を行い、クーリングオフ等の話し合いの同席を行った。</li> <li>・必要に応じて警察との同行訪問をおこなうなど連携を図っている。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・圏域の居宅との連絡会を定期的に開催し情報提供や、意見交換などの機会を作っている。</li> <li>・要支援⇄要介護の引継ぎが円滑、確実にできるように、独自の「引継ぎ手順、引継ぎ書」を作成した。圏域の居宅との連絡会でも内容を検討した。</li> <li>・必要な場合は病院まで訪問を行い、主治医・相談員との連携を図っている。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・圏域の居宅介護支援事業所との連絡会を年3回開催し、情報提供や意見交換等をおこなっている。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サロンなどに施設のPTや居宅介護支援事業所などに参加していただき高齢者の支援機関として周知を図っている。</li> <li>・民生委員からの情報に基づく実態把握を行い必ず民生委員へ状態の報告をしている。新規で一人暮らし高齢者に関した場合は民生委員へ報告するよう努めている。</li> <li>・駐在所の警察官と一人暮らし高齢者宅へ同行訪問を行った。</li> <li>・子飼商店街のイベントに参加し「介護相談コーナー」を設けたり子飼商店街繁栄会理事会にも参加している。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年に2回は圏域の居宅事業所を個別に訪問し、個別の相談対応や意見交換などを行っている。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・事業開始前にはできる限りサービス担当者会議をおこない、利用者・事業所と目標を共有できるように努めている。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・評価基準を概ね達成している。
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・評価基準を概ね達成している。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	・地域包括支援センターのチラシで多くの人は知っていると思うが、時々チラシを回覧した方がよい。
校区社会福祉協議会会長	・職員が素晴らしい方で感謝している。老後の安心のため、今後もがんばってほしい。
校区民生委員・児童委員協議会会長	・単位民生委員協議会の会長は、運営協議会に参加した方が連携が取りやすいと思う。 ・在宅高齢者の支援が適切で地域の評価も高い。声掛けなども丁寧である。校区のサロン・研修会にも毎回参加してもらっている。
校区老人クラブ連合会会長	
居宅介護支援事業所管理者	
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
中央2	45.0	65.2	15.0	15.0	14.5	1.0	11.0	0.9	9.6	63.7
中央平均	50.0	72.5	12.8	14.2	13.8	9.3	13.0	1.9	10.8	71.8
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携  ・3職種が連携を図りながら、朝のミーティング及び月1回のカンファレンスで、業務内容の話し合いができています。
②中立・公正の確保  ・職員証は常に携帯、中立・公正な活動には常に注意を払っている。サービスの紹介は複数の事業所のなかから、もともとの関わりのある事業所、御利用者の御要望を最優先している。
③市との連携  ・困難事例など市への相談・連絡とれている。
④業務改善への取り組み  ・業務日誌を付け、日々のミーティングでの状況報告にて、業務改善の機会としている。
⑤職員の資質の向上  ・多数ある研修会にも誰かが参加し、他職員に復講している。
⑥24時間の連絡体制  ・携帯電話転送で休日夜間対応している。
⑦地域運営協議会の開催  ・委員の御要望で開催は3回＋必要時となっているが、関係機関から平等に専任された委員の方々と充実した会議が開催できている。
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透  ・地域の各種団体レベルでは十分な周知ができています。今後も住民レベルでの広報に努める。 ・広報誌等は、検討中である。
⑨地域の介護予防活動等の支援  ・地域の関係機関からの要望に応じて講師等を行っている。

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の活動に協力して実態把握を行っている。</li> <li>・民生委員などと連携をし、潜在的利用者把握に努めている。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不定期ながらも訪問などを行い、継続的な支援を行っている。</li> <li>・時には地域との連携も行いながら継続的な支援を行い、協議、評価している。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関と密に連絡を取り合い、サービス調整を行っている。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の参加は積極的に行っている。また、民協の定例会などに参加し、成年後見制度についての説明などを行っている。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保健福祉センター、民生委員をはじめとする地域とも情報を共有し対応している。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・困難事例は、包括内で話し合いを行い、関係機関と連携して解決にむけて取り組んでいる。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターなどと連携しながら解決にむけて取り組んでいる。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関に出向いたり、電話連絡などをして連携を図っている。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に介護支援専門員との意見交換会を開催している。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動を行う中で、「介護以外でも相談があったら包括へ」という認識が広がってきていることを実感する。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅対象のケアプラン研修にも参加、グループワーク等での支援を行った。また、個別の相談にも常に対応している。</li> <li>・介護支援専門員が抱える困難事例について検討し、助言や協力を行っている。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・利用者の自立を目標としたマネジメントを行い、定期的に確認を行っている。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・事業所との連絡を密に行っている。
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・内容、開催場所も担当地域全体を配慮し行っている。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	
校区社会福祉協議会会長	・常に迅速に対応してもらえる
校区民生委員・児童委員協議会会長	・校区の会議等に積極的に参加していただき感謝している。校区役員の色々な相談にもやさしく対応してもらっている。
校区老人クラブ連合会会長	・包括があることは知っているが業務内容を理解していない。
居宅介護支援事業所管理者	・今後も研修会や連絡会等を開催していただき、地域や制度の情報提供や連携を強化してもらえればと思う。
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
中央3	48.8	70.7	14.0	14.5	14.0	10.7	11.0	0.7	10.8	72.0
中央平均	50.0	72.5	12.8	14.2	13.8	9.3	13.0	1.9	10.8	71.8
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携
・毎日の申し送り、業務報告、ケースカンファレンスを通して、各人がそれぞれの目標を達成できるように努力している。
②中立・公正の確保
・初回訪問時は必ず身分を明確に明示している。利用者の公正な選択ができるように、情報提供は中立・公正を心がけ、必ず、併設施設、事業所の紹介は最後に行うように、全員が努めている。
③市との連携
・必要に応じて、相談・連携に努めている。
④業務改善への取り組み
・毎日の申し送りなどで、時間があれば、課題を共有し、改善に努めている。
⑤職員の資質の向上
・積極的に参加するように心がけている。研修に参加したら必ず伝達を行い共有している。
⑥24時間の連絡体制
・転送電話で対応するようにしている。
⑦地域運営協議会の開催
・年に3回は開催している。11月の運営協議会において、ほぼ同じメンバーで実施している「認知症を理解するための研修準備会」を運営協議会の下部組織として位置づけ、あわせて年4回以上の実施となる予定である。
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透
・周知が徹底していない。未だ、知らない方もいる。広報誌を定期的に発行し、PRに努めている途中である。
⑨地域の介護予防活動等の支援
・積極的に応じ、協力している。

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動の際に把握するように努めているが、不十分である。現在、コンピューターに登録し、台帳整備は行い、随時巡回訪問や電話での確認を行っている。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンピューター内に登録し、継続的支援ができる様な体制をとっている。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談・調整・サービス提供・その後の状況確認、連携等、基本に添って実施している。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・必要に応じ連携・合同訪問を行っている。</li> <li>・PR活動にも心がけている。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待防止ネットワークの構築までは完成していないが、民生委員・地域住民からの相談を受け、対処している。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センター全体として取り上げ、意見を出し合いながら、問題解決に取り組んでいる。</li> <li>・連携を取りながら、積極的に対応している。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者センターより講師を迎え、地域のサロンなどで、被害にあわないようなPR活動をしている。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関との連絡会は行っていない。個別ケースを通しての連携には努めている。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に連絡会・勉強会を行っている。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係構築はでき、ネットワークもできている。包括主催の研修会への参加や準備などにも積極的に協力してもらっている。「認知症を理解するための研修会準備会」にも出席してもらい意見交換している。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各担当者が、ケアマネとの連携を深め、指導・相談等の後方支援を行っている。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・プラン作成、モニタリング、評価を通して、維持ができるように促し支援している。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・事業所との連携には努めている。効率的な自立支援ができているのかは不安に思うが、自立支援につながるようには働きかけている。
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・地域の代表者、事業所など参加してもらい、一緒に考えながら、共有しながら内容決めなどを進めている。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	
校区社会福祉協議会会長	・運営委員会で地域との交流が図れている。研修の企画運営に協力的である。 ・人手不足ではないかと思う。ボランティアの協力体制が必要であると思う。
校区民生委員・児童委員協議会会長	・何かあったら電話で相談できるので頼りにしている。 ・地域福祉の拠点として、広報を充実にしていただければありがたい。
校区老人クラブ連合会会長	・認知症の研修に出席して認知症の理解ができた。認知症のほかにも研修会、講座を開催したらどうでしょうか。 ・どのような活動をしているのかまったくわからない。老人クラブとの接点を望む。
居宅介護支援事業所管理者	・連携強化を強く希望する。気軽に相談できる雰囲気づくりをしてほしい。 ・質の高い対応も求められ、人数が不足しているため、経験のある方をお願いしたい。 ・地域との意見交換を積極的に行いすばらしい。反面、まったく活動を行っていない包括もあり、質の差が大きい。その格差をなくす取り組みをお願いしたい。
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者			
中央4	51.8	75.0	—	13.0	14.5	11.5	15.0	2.0	11.2	74.7	
中央平均	50.0	72.5	12.8	14.2	13.8	9.3	13.0	1.9	10.8	71.8	
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4	

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務評価は、BSC(バランスト・スコアカード)を用いて、年度初めに目標設定シートを作成する。組織目標から個人目標を作成し、管理者がマネジメントを行っている。月初めに進捗状況を確認し、最終的には自己評価、地域運営協議会委員の一次考課、中央保健福祉センターの二次考課を実施している。</li> </ul>
②中立・公正の確保
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のサービス選択においては、まず権利擁護を理念として確立しており、本人や家族に利益が高まるように価値ある情報提供を行っている。</li> <li>・初回訪問時に市の委託を受けて活動していることを説明している。またサービス利用希望時は複数の事業所を提示するようにしている。</li> </ul>
③市との連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事例など中央保健福祉センターを中心にコミュニケーションを行っている。</li> </ul>
④業務改善への取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・随時、要望や意見などがあつた時は、朝のミーティング時などを利用し対応行うようにしている。</li> <li>・母体法人で実施されている“サービスの質”“顧客満足”等の研修会において、講師役を勤めている。それをスタッフへ還元している。</li> </ul>
⑤職員の資質の向上
<ul style="list-style-type: none"> <li>・外部の研修にも交代で出席し、参加後に包括内で復命を行うようにしている。また包括内でも定期的に勉強会を開催している。</li> <li>・県、市の開催する研修には参加しているが、国の研修には参加が難しい。</li> </ul>
⑥24時間の連絡体制
<ul style="list-style-type: none"> <li>・携帯電話での対応となっており、担当者が不在であれば連絡ルートを取り決めている。年末年始も同様。</li> </ul>
⑦地域運営協議会の開催
<ul style="list-style-type: none"> <li>・開催回数、内容、委員の選定も適切に選択している。会では経過、影響、成果評価も広報している。</li> </ul>
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治協議会にも参加し周知に力を入れている。広報誌も年4回発行し関係機関へ配布している。熊日ミニコミ紙も利用。</li> </ul>
⑨地域の介護予防活動等の支援
<ul style="list-style-type: none"> <li>・サロンなどで介護予防の講話、健康体操など実践を行っている。</li> </ul>

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談入り口としては医療機関以外では、民児協からが主となっている。特異的なその他の方法はない。</li> <li>・民生委員の方などからの連絡で対応できるところは行っているが、潜在的利用者の把握行う工夫は行なえていない。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的支援は必要最小限のところも見られる。到達地点を何処までするかによるが、評価とともに一部のみ可能。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他の組織へのつなぎの後の継続的な支援は制約があり、現在のフォローは不足している。</li> <li>・相談後、適切なサービス調整を行うようにしているが、引継ぎ後の状況確認は引継ぎ先から連絡がある分だけになっている。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・制度の理解と実践は取り組んでいる。幾つかの事例も経験している。組織内では、全スタッフ研修には参加している。制度の理解の為に実践が必要であるが、個々人では差は見られる。研修においては認知症疾患医療センターとの事例検討会や包括の圏域居宅、民児協などとの地域研修会で情報発信と共有化に努めている。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域との関係機関との虐待防止ネットワークは構築できていない。その他は概ね出来ている。</li> <li>・地域の実情などは民生委員さんなどから情報をあげていただくよう努めている。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援を拒む、あるいは繋がらないケースについては、包括内での協議、さらに保健福祉センターや民児協への応援を頼んでいる。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・家族介護者教室などで消費者センターへ講話を依頼し、地域で情報提供と対応について広報と、今年度は地域研修会(ワークショップ)を開催している。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2ヶ月に1回は圏域居宅との勉強会を開催。今年度は地域研修会や認知症公開講座、認知症サポートリーダー養成準備講座なども開催している。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域研修会、認知症事例検討会等で困難事例を用い、研修会を開催している。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・担当居宅、民児協などとの連携と協働の取り組みは出来てるが、かかりつけ医とのその取り組みは不十分。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・困難事例については、数は少ないながら居宅のケアマネジャーより相談を受けている。その際、ケアマネと面談したり、状況次第では訪問し本人、家族の支援のアドバイス、権利擁護などに繋げている。</li> </ul>

<b>5 介護予防ケアマネジメント等</b>	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目標設定後、事業所とその目標の妥当性と共有化をはかり、中間にて目標達成状況確認する場合もある。原則的に1クールで終了している。</li> </ul>
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要時はその都度、事業所との連携は図れている。</li> <li>・終了後は運動器の場合、自主グループへ繋いでいる。その自主グループでの広い意味での介護予防活動を支援している。</li> </ul>
<b>6 家族介護者教室</b>	
①家族介護者教室の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・圏域の幾つかの公民館、コミセン等で順次開催している。しかしその後のフォローアップは出来ていない。</li> <li>・アンケートを元に参加者が学びたいテーマを検討している。</li> </ul>

外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	
校区社会福祉協議会会長	
校区民生委員・児童委員協議会会長	・地域福祉活動と包括と今後とも連携を深めていきたい。
校区老人クラブ連合会会長	・地域との連携が深く、常に連絡をし、また、活動も活発に行っており、地域密着型で大変よい。
居宅介護支援事業所管理者	
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
中央5	44.5	64.5	12.0	14.3	14.2	12.8	15.0	3.2	11.9	79.4
中央平均	50.0	72.5	12.8	14.2	13.8	9.3	13.0	1.9	10.8	71.8
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝ミーティングを実施し情報を共有、協議しながら対応している。</li> <li>・連絡・報告の徹底。定期的に個別面談を行い、評価を実施。</li> <li>・毎月、業務改善会議を実施し、目標等を評価・改善している。</li> </ul>
②中立・公正の確保
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の委託の事について、業務の都度、関係各位に明示している。</li> <li>・サービスの紹介などで偏らないように複数の事業所を公正に提示し利用者の権利を疎外しないようにしている。</li> <li>・地域への例会等へ出席時、中立・公正の立場を強調、重要性を伝えている。</li> </ul>
③市との連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要時、同行訪問。担当者会議出席依頼。</li> </ul>
④業務改善への取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、業務改善会議を開催し、課題の評価を実施、改善を図っている。</li> </ul>
⑤職員の資質の向上
<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修に積極的に参加するようにしている。</li> </ul>
⑥24時間の連絡体制
<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間・休日の連絡は携帯にて対応。</li> </ul>
⑦地域運営協議会の開催
<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価基準を概ね達成している。</li> </ul>
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの更新や機関紙配布を各地域に実施。</li> <li>・地域における活動において、関係各位に積極的にアピールしている。</li> <li>・一部地域には浸透しているが、全体には周知されていない。</li> </ul>
⑨地域の介護予防活動等の支援
<ul style="list-style-type: none"> <li>・老人会、サロン等へ参加し介護予防事業や健康づくりをテーマに講演、チェックリストを取り該当者に参加を呼びかけ、各種パンフレットを作成、配布している。</li> </ul>

2 総合相談支援業務
<p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的にネットワーク会議を開催、情報の共有化を図っている。</li> <li>・民児協例会、女性の会等へ参加し潜在的利用者の実態把握を行っている。</li> <li>・全世帯名簿がなく、全把握は困難。</li> </ul>
<p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・週1回～毎日、相談内容に応じながら、電話や訪問などで状況把握に努めている。</li> <li>・毎朝のミーティング・週1回の定例会で相談内容の調整や推移状況を確認。情報を共有・評価し継続的に支援を行っている。</li> </ul>
<p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡調整は行うも、その後の経過については報告書を受け取るのみになっている。</li> </ul>
3 権利擁護業務
<p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の関係機関の定例会へ参加、PRや地域の実情把握に努めている。</li> <li>・研修への参加を積極的に行い、知識・スキルの習得に努めるとともに積極的に担当地域の実情把握に努めている。</li> </ul>
<p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待防止ネットワークは構築していない。</li> <li>・地域の見守りネットワーク・防犯パトロール等を活用、虐待防止に努めている。</li> </ul>
<p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保健センター、市と常に情報共有。</li> <li>・同行訪問や関係者を集め担当者会議を開催、定期的に評価している。</li> </ul>
<p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域へのPR活動時に、成年後見、虐待とともに説明している。</li> <li>・機会のある度にパンフレット持参や注意を呼びかけている。</li> <li>・サロンにて紹介、説明、呼びかけは行っている。</li> </ul>
4 包括的・継続的支援業務
<p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関との意見交換会は行っていないが、必要時、主治医へ情報提供を行っている。</li> <li>・ケースに応じて医療機関と介護支援専門員、主任CM等で連絡会を行っている。</li> </ul>
<p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2ヶ月に1回連絡会を開催。</li> <li>・事例検討会や各種勉強会を開催。</li> </ul>
<p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年3～4回ネットワーク会議を開催、情報の共有を図る。</li> <li>・困難事例等紹介し支援体制強化の必要性を伝えている。</li> </ul>
<p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・家族介護者教室やサロンへの参加を依頼。顔の見える関係づくりを行い、相談しやすい環境を整備。</li> <li>・居宅事業所を適宜訪問、情報の共有を図っている。</li> <li>・ケアプラン時の相談や、経過の中で困っていることなど、介護支援専門員とともに検討し、助言している。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・利用者プラン立案時、目標指向型を決定し、事業開始後も状況を把握している。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・事業所との連絡は、こまめに行い、効率的自立支援が行われるよう努めている。
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・両校区ごとに教室を定期的実施。アンケート・名簿を作成し、次回の教室の案内等、電話連絡を行っている。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	・地域包括支援センターからの情報提供により、活動報告が自治協議会に届けられる。自治会では、その都度周知に努めている。 ・高齢化社会を迎え、職員の資質向上が必要になるのではないか。
校区社会福祉協議会会長	・校区単位の行事では積極的に支援してもらっているので、できれば町内単位の行事までお願いできればと思う。
校区民生委員・児童委員協議会会長	・地域ケアの核として、その力を発揮してもらいたい。 ・よく相談を受けてもらって助かります。
校区老人クラブ連合会会長	・高齢者で地域包括支援センターそのものを知らない人が多いので、市政だより等で広報してほしい。
居宅介護支援事業所管理者	
被保険者(未認定者)	・民間よりやはり行政の目が届いているところに安心できるように思う。名前を仕事の内容がわかるようなものにしてほしい。

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者			
東1	46.0	66.7	10.3	15.0	14.3	11.5	—	0.0	10.2	68.2	
東平均	53.1	76.9	12.8	14.6	14.4	7.5	13.4	0.8	10.6	70.8	
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4	

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携
・業務分担を明確にしており(業務分担表を作成している)、必要に応じ三職種が連携を図っている。年間計画も作成しており、職員が共有している。
②中立・公正の確保
・初回訪問時は、必ず職員証を提示し、名刺を手渡し委託を受けて活動している旨を必ず伝えている。サービス紹介は、近辺のサービス事業所を中心に複数紹介し、通所サービスは特に見学や体験利用をして頂くよう努めている。相談があったときは、いろいろな情報を提供し、利用者さんが選択できるようにしている。
③市との連携
・必要性に応じて必ず市役所や保健福祉センターに相談・連絡を行っている。また、東圏域の権利擁護勉強会にも市や保健福祉センターに参加の声掛けをおこなっている。
④業務改善への取り組み
・月に1回、カンファレンスを開き、問題点や業務を改善する必要があるときは職員全員で話合うようにしている。利用者や家族の要望や苦情は苦情相談記録表を作成し、随時記録している。
⑤職員の資質の向上
・市が主催する研修には必ず、参加している。研修に参加したいという職員が多くとても意欲的である。包括独自でも、研修を企画している。 ・東圏域の包括で毎月、権利擁護の勉強会を実施している。 ・包括内で定期的に研修会を実施(包括職員が講師となりそれぞれの専門分野に応じた研修を行っている)
⑥24時間の連絡体制
・携帯電話を常に職員が交代で持っており、24時間の連絡体制が確立している。
⑦地域運営協議会の開催
・3ヶ月おきに、地域運営協議会を開催している。委員の構成は平等に行っている。 ・各回のテーマについては、各委員さんの意見を取り入れながら、各地域の問題点が挙げられるようなものになっている。
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透
・東1新聞を3ヶ月おきに、発行しており、地域に配布しているが、地域全体には浸透していない。 ・民生委員や自治会を中心に、今年は老人会などに働きかけながら周知に努めている。
⑨地域の介護予防活動等の支援
・校区社協やサロン、老人会などで講師依頼や講師についての相談があった場合は協力。講師を行ったり、内容に応じた講師の紹介等を行っている。

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域との連携を図り、信頼関係の構築や広報活動により地域包括への連絡が増えている。</li> <li>・具体的な実態把握を行っていない。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・状況に応じ見守り訪問や、要介護の人に対しても継続的な支援を行っている。また、支援の状況に応じて評価も行っている。</li> <li>・状態に応じて他の職種と連携をとって対応しているが、形に残る評価までは行っていない。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談に応じて支援し関係機関と連携を実施しているが、高齢者安心支援事業の連携が難しく、アフターフォローまで行なっていない。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実際に制度の申立て支援を行っており、個別で弁護士や司法書士に対して相談できる関係構築を行っている。</li> <li>・研修への参加を行っており、日常でも情報収集を行っている。</li> <li>・日常生活自立支援事業の活用や、必要性に応じて市長申立ての手続きも実施している。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市や保健福祉センターと連携し対応を行っている。また、包括内で虐待対応のフローチャートを作成し職員内で意思統一を図っている。</li> <li>・地域の集まりの中で虐待に対する啓発も行っている。</li> <li>・東圏域包括で権利擁護勉強会で事例検討を行なっている。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援困難事例については包括内でも定期的に対応を協議。行政や居宅と連携したり、地域活動支援センターなどの窓口や民生委員との連携をしながら対応に取り組んでいる。</li> <li>・困難事例と判断したケースについては、必ず各専門スタッフと話し合いを定期的に行い、担当を決めて、各機関との連携を図りながら継続的にかかわりを持つようにしている。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・健康教室での消費者被害に対するの周知や、専門職による対応についての講義を入れたり、実際に被害にあった方のクーリングオフの支援を行いながら、消費生活センターに連絡を取るなどしている。また被害にあった地域には、民生委員などを通じて、他の住民に注意を呼びかけている。</li> <li>・地域の高齢者及び関係機関に対するPRが少し不足している。</li> <li>・警察等との連携が不十分。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関との連携が不十分。(特に退院時のつなぎ)今後、意見交換会を設けるなどの働きかけが必要に思う。</li> <li>・医療機関の看護師や相談員と利用者の件に関して情報交換をしたり、圏域の介護支援専門員との定期的な意見交換の場を設けている。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・3か月に1回居宅と連携して居宅・包括連絡会を実施。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の関係機関とは、信頼関係ができつつあるが、ネットワークとしては機能していない部分がある。いろいろなネットワークがあるが、繋がっていない。</li> <li>・圏域のサービス事業所連絡会などで、関係機関の連携の場を設けているが、ネットワークとしてはまだ機能していない。配食や実費のリハビリ・ヘルパー・マッサージなど紹介しながら、連携をとっている。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に居宅介護支援事業所を回り、情報の提供や日常業務の相談にのっている。</li> <li>・場合によっては、介護支援専門員に対して予防プラン作成のポイントの伝達なども実施している。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・担当の保健師が事業所と相談しながら、出来る限り自立支援になるようなプランを作成しており、訪問による状態確認も行なっている。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・実施状況を確認し、実施できていない時は、事業所と連携を図り自立支援に向けての取組みについて話し合うようにしている。
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・定期的に介護者教室を開催しているが、その後のフォローアップはできていない。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	・地域活動に参加しており、地域社会との交流に力を入れている様子が強く伺われる。 ・地域包括支援センターの活動を知ってもらうには、校区の会合等を利用するのが一番大事である。
校区社会福祉協議会会長	・高齢化社会の中で、年々元気をなくしている高齢者が増加している。そのような中、地域ケア計画は大変期待をよせている。作文だけで終わらせない実効性のあるネットワークを組んで、即、行動化できるような具体的な作業を皆さんとともに考えていける雰囲気づくりをお願いしたい。
校区民生委員・児童委員協議会会長	
校区老人クラブ連合会会長	
居宅介護支援事業所管理者	
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
東2	48.7	70.5	13.5	14.7	15.0	5.0	12.3	1.7	10.4	69.1
東平均	53.1	76.9	12.8	14.6	14.4	7.5	13.4	0.8	10.6	70.8
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・権利擁護、介護予防、困難事例対応と専門職が主となり相談、対応に当たっているが、予防給付は全スタッフで担当している(管理者も予防給付を担当)ため日常の業務を常に把握するのは困難な状況であり、適切な業務評価までにはいたっていないのが現状であると思う。年間計画や目標については、職員間で共有し、日々の業務に反映できるよう努力している。</li> </ul>
②中立・公正の確保
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員証は、相手に見えるよう首から下げ携帯し市の委託を受けて活動していることを、説明している。利用者が選択できるよう、事業所の一覧表等を用いて情報提供に努めている。</li> </ul>
③市との連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の状況に応じて、高齢介護福祉課及び保健センターの保健師、保護の場合にはケースワーカーへ相談している。</li> </ul>
④業務改善への取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日の業務日誌はつけているが、課題・反省点までは記入していない。利用者や家族からの要望について、随時ケースに記録している。</li> <li>・要望や意見等は、必要に応じて全職員で共有できるように、ミーティングや連絡ノートを活用している。しかし、具体的改善方法や課題を構築する仕組みが十分に機能しているとは言えない。</li> </ul>
⑤職員の資質の向上
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市や県、及び包括支援センター協議会による研修会には積極的に参加している。包括独自による研修会は、実施していない。</li> </ul>
⑥24時間の連絡体制
<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間も法人の宿直から電話が転送され、24時間の連絡体制が出来ている。土日祭日も、包括職員が交替で出勤している。</li> </ul>
⑦地域運営協議会の開催
<ul style="list-style-type: none"> <li>・委員は各地域の関係機関から平等に専任している。今年度は地域ケア計画を主テーマとしているが、毎回のテーマを職員で話し合い、計画的に進めている。</li> </ul>
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の行事等へ積極的に参加し啓蒙活動を行っているところである。今年度より健軍商店街での東1、2と連携し出前相談を月2回定期開催しているが、全体への周知までには至っていない。</li> <li>・今後は包括の広報誌を作成し、広報活動を実施していく。</li> </ul>
⑨地域の介護予防活動等の支援
<ul style="list-style-type: none"> <li>・各校区における地域活動等において、必要に応じて参加・協力を積極的に行っている。</li> </ul>

2 総合相談支援業務
<p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ニーズのある利用者の情報は、民生委員その他地域住民から情報が上がるが、潜在的利用者の掘り起しには至っていない。</li> <li>・包括独自の工夫までは至らないが、関係機関と連携した上でケースごとに対応して実態把握に繋げている。</li> </ul>
<p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・必要に応じて、民生委員や関係機関と連携を図り継続的支援を行っているが、評価までは行っていない。</li> </ul>
<p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談から適切なサービスへの支援・調整は常に行っている。関係機関への連携・引継ぎを行っている。その後の状況については、ケースによって対応し把握・確認しており、全てではない。</li> </ul>
3 権利擁護業務
<p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東圏域の包括で毎月1回権利擁護勉強会を開催し、当番性で事例を提供し検討会を開催するなど行っている。必要時専門家にも参加を頂き、助言・指導を受け、日頃の業務に生かせるよう努めている。</li> <li>・サロン等で積極的なPRまでは出来ていない。</li> </ul>
<p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関と連携とりながら臨機応変に対応を行っており、サロン活動等地域住民に対しても、高齢者虐待について説明を行い、情報提供等の協力依頼を行い虐待防止に努めている。</li> <li>・保健センターや担当CM等と協力して実態把握を行い、必要に応じてケア会議に参加し、対応している。サロン等地域活動の中で情報提供の周知はしているが、虐待防止ネットワークの構築には至っていない。</li> </ul>
<p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括内で情報共有し、担当CMや保健センター等関係機関と連携。ケア会議等を実施し、問題解決に努めている。</li> </ul>
<p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サロン等で消費者センターよりの講話や、パンフレットを配布するなどPR活動を行っている。また被害にあった場合は家族が近くに居る場合は家族へ、いない場合は職員が出向くなどして関係機関へつなぐなどの対応を行っている。</li> </ul>
4 包括的・継続的支援業務
<p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関や居宅介護支援事業所とは、定期的に連絡会を開催している。また、ケースによって必要に応じて医療機関と連携を図っている。</li> <li>・必要に応じて、主治医と面談する等連携を図っているが、定期的な意見交換会等は実施していない。</li> </ul>
<p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・3ヶ月に1回持ち回りでテーマを決め研修会を開催し資質向上に繋げている。また社会資源の情報交換等も行っている。</li> </ul>
<p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・民生委員を始めとして、地域住民から一定の情報収集は出来ているが、ネットワークとして十分に機能しているとまでは言えない。インフォーマルサービスについては、常に意識して情報提供している。</li> </ul>
<p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプラン作成について助言を行う他、困難事例については、同行訪問や担当者会議に参加する等の支援を行なっている。研修会の社会資源の紹介等も適宜行っている。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・利用者の現況を的確に把握し、自立した生活につながる目標指向型のマネジメントを行い、実施するに当たっては、事業所等と目標を共有、実施状況を定期的に確認している。1クール終了後は訪問等により利用者の状態把握に努め、必要に応じ次のクールにつなげている。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・介護予防事業所との連携に努め、速やかに予防事業開始し自立支援が出来るようにしている。
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・担当圏域の校区毎で開催を行ったり合同で開催したりと平等に開催している。また、開催後には、校区の民生委員及び会長等と反省会を行い次につなげている。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	・少ない人数で適切な対応をしていただいている。特にサロンへの協力がありがたい。
校区社会福祉協議会会長	・少ない人数で適切な活動をしており、地域とも協力関係が良好である。サロンの支援と助言もいただいている。
校区民生委員・児童委員協議会会長	・高齢者から色々な相談を受けて包括へ連絡をとっている。迅速な対応をしてもらい大変助かっている。 ・積極的に地域に出向いてもらいたい。
校区老人クラブ連合会会長	
居宅介護支援事業所管理者	
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
東3	51.5	74.6	12.5	14.7	14.0	4.0	12.3	0.2	9.6	64.1
東平均	53.1	76.9	12.8	14.6	14.4	7.5	13.4	0.8	10.6	70.8
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携
・朝礼や日々の業務の中で、業務の進捗状況や疑問点など相談報告しやすいような職場環境になるように努めている。
②中立・公正の確保
・利用者へは中立公平の立場を必ず御説明し、サービス事業所もその方にとって必要な情報を提供し、選択していただいている。
③市との連携
・困難事例などは、市役所、保健センターへの報告、連携をとっている。
④業務改善への取り組み
・朝礼等で報告を行い、3職種の意見を反映させている。 ・リスクマネジメント報告で、業務の改善に取り組んでいる。
⑤職員の資質の向上
・市・県以外の研修にも積極的に参加している。 ・東部地区での勉強会も行っている。
⑥24時間の連絡体制
・夜間や休日は携帯電話に転送し、24時間連絡体制を確保している。携帯電話は3職種みんなで交代で担当している。
⑦地域運営協議会の開催
・4半期ごとに開催し、委員の構成メンバーは4校区すべての社協長、民生児童委員長、自治会長にお願いいただき、その他、施設代表、医療機関医師が加わり、大人数であるが、それぞれの立場での御意見を伺い、同じ方向へ向かっての取り組み話し合いができるよう心掛けている。
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透
・地域の広報誌に記事を掲載している。 ・地域の活動へ積極的に参加し、広報を行っている。
⑨地域の介護予防活動等の支援
・地域のサロンや、老人会などの要望に応じて、介護予防や健康に関する講話などを行っている。

## 2 総合相談支援業務

## ①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み

- ・サロンで基本チェックリストを行う、民生児童委員等との活動の中で潜在的利用者を把握している。
- ・地域のサロンなどで、民生委員、自治会役員との連携強化をはかり、日頃の見守りのお願いと、何かあったら御連絡くださるよう依頼している。

## ②相談内容に応じた継続的な支援

- ・困難事例など継続的に支援を行っている。

## ③在宅高齢者福祉事業に関する支援

- ・評価基準を概ね達成できている。

## 3 権利擁護業務

## ①成年後見制度への対応

- ・定期的な研修会は、勿論のことプライベートでも、積極的に研修会へ、事例検討会へも参加している。必要性のある対象者への働きかけ、市長申し立てへの支援も行っている。
- ・成年後見制度や日常生活自立支援事業などのPRを行っているが、まだまだ身近な制度としてとらえられていない現実がある。

## ②高齢者虐待への対応

- ・個々の事案については、センター内部、行政、特に保健福祉センターと協働合議で対応している。
- ・虐待防止については、地域への周知に努めていかなければならないと考えている。
- ・地域のサロンでも広報や民生委員からの情報収集を行いながら、関係機関と連携をとり対応している。

## ③困難事例への対応

- ・コアメンバー会議を開催し、関係機関と連携を取りながら、問題解決に取り組んでいる。
- ・チーム間でいつも話し合いを行いながら、問題解決に向けて取り組んでいる。

## ④消費者被害への対応

- ・地域のサロン活動などにも警察や交番の方に御協力いただき、消費者被害防止に向けての講話をお願いしている。
- ・消費者被害の相談があった時は、必ず消費生活センターに報告相談している。

## 4 包括的・継続的支援業務

## ①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携

- ・医療依存度の高い利用者の相談で個別にケアマネジャーと協働したことはあったが、会の開催はできていない。
- ・3ヶ月ごとに、地域の介護支援専門員との連絡会議を行っている。

## ②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援

- ・居宅・包括合同連絡会を開催し、年間計画をたてて運営、意見交換の場、情報の共有の場としている。

## ③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築

- ・サロン活動への参加に声をかけ協力していただくことで、地域で支えあう環境づくりに協力していただいている。
- ・社会資源の見直しを協働で行っている。

## ④地域における介護支援専門員への個別支援

- ・ケアマネジャーと複数回合同訪問し、ケアマネジメントの一連の課程を支援している。
- ・困難事例もケアプランを再考することで解決できることもあり支援しているが、他事業所のケアマネジャーに伝達することが難しい面もある。

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・介護予防の必要性をきちんと利用者に自覚していただくよう努力をしている。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・毎月、事業所からの報告が来る時に情報交換を行っている。
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・偏ることがないよう、内容も地域の実情に応じた、校区関係者と協議し内容を決めて実施している。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	・地域包括支援センターは一般の人にはなじみがなく、関心も希薄である。自治体、民生委員が連携して対処すべきである。組織についての啓蒙がまだまだ不十分であると思う。
校区社会福祉協議会会長	・地域での相談に応じてもらうほか、定例的な会合を開催し、業務広告や地域ケア計画の説明・実施を進めている。社協の見守り活動、民生委員活動にも協力いただき、ありがたいと感謝している。
校区民生委員・児童委員協議会会長	・包括の職員は十分に活動していると思う。包括が前面に出ている関係で、介護福祉施設の紹介や利用状況(充足率)等の説明が十分でないように感じている。
校区老人クラブ連合会会長	・校区の機関紙、自治会長を通じて積極的にPRしてほしい。 ・地域包括支援センターの業務について、地域の会議に参加し、PRし、利用の促進を図るべきである。
居宅介護支援事業所管理者	
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
東4	54.8	79.5	14.0	13.5	13.5	9.7	13.8	0.4	10.8	72.0
東平均	53.1	76.9	12.8	14.6	14.4	7.5	13.4	0.8	10.6	70.8
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携 ・毎朝、朝礼時に支援困難ケースや新規ケース等各職員で情報共有を行ない意見を出し合っている。また、業務や事業計画なども毎月事業所会議を行い評価している。
②中立・公正の確保 ・地域会合等で市の委託事業であること、また、利用者の訪問時などでも身分証明書を掲示して対応している。また、常に中立公正を心がけ利用者本位のサービス調整を心がけている。 ・名札や名刺を必ず携帯し、市の委託を受けて活動している事を明示している。病院名や事業所名も入れていない。サービス照会時は複数の事業所を提示し、最終的には利用者によって決めている。
③市との連携 ・問題発生時には市や保健福祉センターへ相談連絡して対応している。
④業務改善への取り組み ・利用者本意のサービス提供に努め、必要に応じて包括内の運営に反映出来るものはさせている。また、業務における課題や反省点は職員一同把握し共有しており必要に応じて改善し一定の成果を挙げている。
⑤職員の資質の向上 ・市や県が主催する研修には業務が許す限り積極的に参加しているが、国の研修には参加したことがない。
⑥24時間の連絡体制 ・不在時は携帯電話へ転送し、夜間は母体病院の夜間受付につながりそれぞれの職員へ連絡が行く体制を整えている。
⑦地域運営協議会の開催 ・年間計画を立てて毎回テーマに沿って運営協議会を開催している。また、委員も地域と校区の公平性を保つ選定規定を作成しそれに基づいて選任している。
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透 ・地域のサロン活動等に参加して、包括の広報活動は行なっているが周知は出来ていない。広報活動があまり出来ていない。
⑨地域の介護予防活動等の支援 ・サロン活動や地域の行事に積極的に参加して、講話や体操等健康づくりに関して支援している。

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の潜在的な利用者への実態把握は具体的に行っていない。相談があった方へは迅速に対応しているが、その対応に追われている状況。</li> <li>・管轄のサービス事業所連絡会を開催し高齢者の実態把握のために情報交換をしている。また、地域の民生委員や老人会などにも情報提供に関する協力を依頼している。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防対象者のみばかりでなく特定高齢者や地域での見守り対象者なども定期的に訪問し継続的支援を行っている。また、必要に応じて支援状況の評価も職員間で行っている。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談からサービス調整、関係機関との連携、引継ぎを行なっている。その後の状況確認までは行っていない。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、勉強会を行い、自己研鑽に努め、研修会においても情報収集を行い、日頃の業務に活用している。また、広報するためにリーフレットの作成も準備している。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の会合や事業所連絡会などで虐待の発見と通報に関し周知に努めている。また、直ぐにでも対応できるように体制を整えている。</li> <li>・虐待防止に関してのネットワーク構築や啓蒙活動は行っていない。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日、困難事例などを報告し必要あれば意見を聴いて早期の問題解決に取り組んでいる。</li> <li>・包括3職種で連携(カンファレンスを開く)をとり問題解決に向け対応している。</li> <li>・地域の自治会や民生委員との協力支援を行い、少しずつでも受け入れてもらえるようにしていく体制作りをしている。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・校区サロンや事業所連絡会等で講師を招き勉強会を行い、積極的に情報把握や提供を行なっている。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅介護支援事業所との連絡会を隔月行っており事例検討など連携は取れている。また、医療機関も必要時には参加を依頼している。</li> <li>・入院中は必ず訪問を行いMSW等と連携をとりカンファレンスを開催している。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2ヶ月に1回居宅・包括連絡会を行い事例検討会や講師を招いての勉強会を行なっている。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関とは、普段の連携は取れているが具体的なネットワークとしての機能は不十分である。必要に応じて持っている情報の中でインフォーマルサービスの情報提供はしている。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個別に来所されたり、希望あれば居宅介護支援事業所訪問している。電話での相談にも応じている。毎月1回の定期訪問を取り入れて、行かないときでも電話にて対応はしている。各相談事例に関しては、一緒に考えてともに向上するようにしている。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・利用者本人と良く話し合いながら、自立に向けた目標設定を行ない事業所と連携を図りながら、また実際に事業所を訪問して確認を行なっている。1クール終了後は自宅訪問を行い評価して必要であれば2クールへと繋げている。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・毎月報告書にて事業所間との情報共有や必要に応じ担当者会議を行い自立支援に繋げている。
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・担当圏域に隔たりのないようにテーマをたて計画に基づき開催している。また、そのフォローアップに向けて考慮すべく検討している。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	・要介護申請に関する情報について、地域で本人にかかわっている民生委員等には出来る範囲で情報をいただきたい。
校区社会福祉協議会会長	
校区民生委員・児童委員協議会会長	・今後ますます重要になる。人員不足でないかと思う。
校区老人クラブ連合会会長	・サロンの指導をしていただいている。
居宅介護支援事業所管理者	・困難事例やトラブルの際の相談、サービス事業所や施設などの紹介依頼などお世話になっている。 ・校区内の包括との連携は図れているが、校区外の包括とのかかわりを持つ機会がないので、かかわりを持つ機会がほしい。
被保険者(未認定者)	・包括に行くための交通手段(車)がない。

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
東5	64.3	93.2	13.5	15.0	15.0	—	15.0	1.8	12.1	80.4
東平均	53.1	76.9	12.8	14.6	14.4	7.5	13.4	0.8	10.6	70.8
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理者が業務評価、面接を通してのメンタルケアを行っている。また、定期的な業務調整会(月2回)、毎朝、ミーティングを実施している。</li> <li>・主担当制にし専門性を活かした対応を行う他、ケースにより複数対応および情報共有・ケース毎の検討会を行っている。</li> </ul>
②中立・公正の確保
<ul style="list-style-type: none"> <li>・常に職員証を携帯するとともにインターク時は説明をスタッフに義務付けている</li> <li>・介護サービス毎の紹介チラシのほか、校区介護福祉マップを活用し利用者および家族が選択しやすいように配慮している。利用者の自己決定が尊重されるような配慮、アドバイスなども行っている。</li> <li>・中立・公正の確保の重要性については、定期的な所内会議にて地域包括支援センター職員としての心構え、倫理など学習の機会を設けている。</li> </ul>
③市との連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・連携は取れていると思う。特に虐待関連、介護保険関連部署、保健福祉センター、校区保健師との連携は密接にとれているように感じる。</li> </ul>
④業務改善への取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日報及び月報について所内会議にて相談者・相談内容報告、相談経過報告などを行い処遇方法等について共有することにより利用者対応の質をあげることに繋がっている。</li> <li>・顧客情報を現在、データベース化しつつあり、再来者等の対応がスムーズに行くよう工夫している。今後は、地域ケア計画表に基づいた情報もデータベース化を行い地域包括支援センター等が閲覧できるものと利用者等が閲覧できる仕組みづくりを検討している。</li> </ul>
⑤職員の資質の向上
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市が主催する研修には必ず参加できるようにしている。国、県、他市町村、関係団体等への研修にも積極的に参加している。</li> <li>・包括独自、法人内で開催される倫理・安全衛生・感染等の研修会にも参加しスタッフの質を高めている。また、スタッフ独自の質を高めるために国家資格等の取得についても力を入れ自己研鑽を行っている。※認知症ケア専門士2名、本年度合格。</li> </ul>
⑥24時間の連絡体制
<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間、休日の連絡は、母体法人の夜間管理者等が対応するか包括職員(管理者含む)が携帯電話を所持し対応する。(携帯電話に転送される)</li> <li>・夜間、休日に相談があった場合は、担当職員等が訪問する体制づくりをおこなっている。</li> </ul>
⑦地域運営協議会の開催
<ul style="list-style-type: none"> <li>・4半期毎に開催している。委員構成は、バランスよく地域の関係者で構成。</li> <li>・毎回、地域包括支援センター事業の現況、地域内の事例報告のほか、職員の年間活動計画に基づく進捗状況と評価など計画的に行っている。意見が出やすい雰囲気づくりも重視。参加率も高い。</li> </ul>
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域全体には行き届いているとは思わないが、年々、周知度アップの手ごたえを感じる。(電話、来所が増加している)</li> <li>・広報紙、包括PRパンフ等を継続的に回覧板、地域の集まりなどを利用して広報を行っている。</li> <li>・医療機関、福祉施設を経由した広報にも力を入れている。</li> <li>・地域行事(スポーツ大会、防災訓練、文化祭他)にも積極的に参加している。</li> </ul>
⑨地域の介護予防活動等の支援
<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望・必要に応じて、健康講座・体操を実施し町内単位の健康増進活動に協力している。介護予防サポーターとの連携を図っている。</li> </ul>

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・民生委員、自治会、医療機関等の関係団体との連携により個別把握、老人クラブ、校区社協、ボランティアとの連携によるサロン、老人クラブなどに定期に参加することで集团的把握を行っている。</li> <li>・老人クラブ等を訪問する際に健康カードを独自に作成し配布することで、休みがちだった方も毎月参加されるようになるなど成果もあがり、健康状態の把握に活用できている。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケース内容に応じ、民生委員等と連携チームをつくり継続的な支援を行っている。評価や再アセスメントも実施。</li> <li>・今後は、地域ケア会議(事例研究チーム)を作り地域内での支援体制の充実を検討中。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談から一連の調整までを一体的、継続的に実施。</li> <li>・関係機関との連携、今後の処遇方針等の共有を行いサービス利用がスムーズに行くようにしている。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会福祉士取得者が2名おり、社会福祉士会にも加入し研修会での知識および実践力の向上につとめている。</li> <li>・社会福祉士、司法書士が合同で行う研究会にも参加。</li> <li>・地域の高齢者および関係機関にも独自にチラシを準備し広報するほか事例紹介を行い関心を高めている。</li> <li>・実態把握も積極的に実施。県、市社会福祉協議会、司法書士、行政書士等との連携にも努めている</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市、保健福祉センター、他機関と連携を密にし対応を行っている。</li> <li>・様々な場で事例を紹介しながら、寸劇で表現しながら虐待防止についての周知、関心が高められるよう工夫している。</li> <li>・地域の関係団体、住民にも広報し情報収集・把握に努めている。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援拒否、経済困窮等により支援が受けられないなどの事例を把握した際は、包括内で速やかに対応を検討し、地域団体、医療・福祉機関等と連携し問題解決に取り組んでいる。</li> <li>・困難事例等対応方法を集約した事例集や対応チャート表を作成中。</li> <li>・来年度、地域ケア会議を発足できるよう準備中。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者センター等と連携を図り対応している。</li> <li>・国民生活センター等の情報などを地域の老人クラブ、ふれあいサロンで配布している。寸劇を通して関心度を高めている。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関内の地域医療連携室、MSW、PSW、福祉施設相談員、居宅介護支援事業所との意見交換を不定期に実施している。その中で地域内のニーズ抽出・分析を行い、地域包括支援センターと関係機関がどのように連携したほうがベストなのか検討している。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期(2か月毎)的に圏域内の居宅介護支援事業所とともに困難事例検討、介護保険等の最新情報などの意見交換や学習会を開催している。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケアマップづくりを目的としたチームを編成した。圏域内の医療・福祉・介護の現場担当者6名と市社会福祉協議会を含めたチームづくりを行っている。今後は、地域ケア会議、地域ネットワークの核として活動する。</li> <li>・利用者にはインフォーマル、フォーマルサービスを各場面に応じ紹介できている。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・随時、相談を受けられる体制であることを各事業所に広報している。</li> <li>・相談事例については公開できる部分は、ケアマネジャーとの連絡会において紹介し支援困難事例、ケアマネジャーが抱える業務上などの不安を皆で意見交換を行っている。</li> <li>・他圏域のケアマネジャーの相談にも対応している。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用前から終了及びその後のフォローを行っている。事業所とも定期的に自立支援に向けた支援が持続するよう担当者会議なども実施している。</li> <li>・利用者についても事業参加への目標を立ててもらおうようアドバイスをし、家庭内でもできるプログラムを事業所及び当センターより提供している。</li> </ul>
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所と利用者調整だけではなく、同じ視点で取組むことができるような会合を実施している。介護予防に関する情報を共有している。</li> </ul>
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バランス良く両校区で実施</li> <li>・アンケートをとり、地域で何が求められているか把握、講座の土台にしている。毎回、寸劇を取り入れ笑いの中に現状や課題をちりばめた講座を実施している。</li> <li>・講座実施についての手法なども地域に提供している。</li> <li>・リピーターも増え、参加者で集まって何かしたいとの企画も上げられたりしている。</li> </ul>

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・更なる広報活動は必要。</li> <li>・気軽に相談できるし、町内の高齢者に頼りにされている現状を続けてほしい。</li> </ul>
校区社会福祉協議会会長	
校区民生委員・児童委員協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常に前向きに活動している。会議でさまざまな意見交換をしている。</li> </ul>
校区老人クラブ連合会会長	
居宅介護支援事業所管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域と積極的にかかわり活動していると思うが、職員が不足していると思う。</li> </ul>
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者			
西1	52.3	75.8	15.0	15.0	14.7	12.7	14.0	3.9	12.5	83.5	
西平均	55.4	80.3	12.1	14.6	14.4	10.8	9.6	4.4	10.8	72.2	
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4	

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携 <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務ごとに正副の担当制をしき、基準を置いて分担を行っている。</li> <li>・困難事例等については、チームアプローチを念頭に置いて対応している。</li> <li>・日常の業務内容について、所長が総括的に把握し、適宜業務評価を実施している。</li> <li>・年間計画や目標について、昨年の振り返り・課題を共有し、課題達成に向けて任務遂行している。</li> </ul>
②中立・公正の確保 <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に、市の委託事業であることを説明している。サービスの紹介は複数の事業所の特徴等を提示し、利用者が選択できるようにしている。</li> <li>・利用者の最善の支援と自立支援、公益性の徹底という基本的視点を掲げ、地域の特徴を意識したアプローチを展開している。</li> </ul>
③市との連携 <p>高齢介護福祉課、保健福祉センター、その他の関係部署と連携を図っている。</p>
④業務改善への取り組み <ul style="list-style-type: none"> <li>・要望、意見がでた場合はミーティング等で話し合い対応している。</li> <li>・地域包括支援センター連絡協議会の業務改善部会への提案をおこなっている。</li> </ul>
⑤職員の資質の向上 <ul style="list-style-type: none"> <li>・市・県の主催するセンター職員向けの研修には必ず参加している。</li> <li>・受講内容についてはセンター内で伝達する機会を設け、共有するようにしている。</li> </ul>
⑥24時間の連絡体制 <ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間や休日の電話は、留守番電話にて定期的に確認・対応。緊急時の連絡先を伝え、24時間連絡体制を確保し、迅速に対応している。</li> </ul>
⑦地域運営協議会の開催 <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年は地域ケア計画作成にそって実施している。委員は3校区の民生委員、医師、介護施設から構成されている。</li> </ul>
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透 <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の方々から、気楽に気軽に相談して頂けるよう、地域毎のふれあいサロンや自治会、老人会、民生委員協議会、コミセン祭り等に積極的に出向いて行ったり、地域のスーパーや病院、公民館などに広報誌等をおかせてもらっている。地域包括支援センターの知名度を上げるために、地域に出向き、包括についてアピールし、周知している。自治会回覧等で包括の活動を伝達している。</li> </ul>
⑨地域の介護予防活動等の支援 <ul style="list-style-type: none"> <li>・老人会、サロンで介護予防・健康づくりについての話や体操の実施。</li> </ul>

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動(民協例会・サロン等)への訪問・参加による情報収集し、それに基づき、必要に応じての個別訪問。高齢者について必要な地域資源につなげるような働きかけを実施。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な支援、継続的な見守りを行い、必要な情報を収集したり提供するとともに、多種多様なニーズに繋いでいる。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ワンストップサービスとして、相談から適切なサービス調整までを一体的に実施している。</li> <li>・関係機関への連携・引継を実施し、必要に応じその後の状況の確認を行っている。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修へ積極的に参加している。</li> <li>・運営会議にて事例は発表を行い成年後見制度のPRを行った。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者虐待防止の研修やマニュアルをもとに、市をはじめ他機関他職種との連携を大切に適切に対応を行っている。</li> <li>・包括の中でも、養護者と本人とを役割分担しチームで対応するようにしている。</li> <li>・虐待対応の通報から対応までの手順を市や保健福祉センターと協議中。包括単独としては、初動期の体制について、疑いも含めて事実確認の徹底を実施。</li> <li>・地域の高齢者及び地域活動等にて積極的に周知し、情報把握に努め、迅速に対応している。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括の3職種と協力し合い、行政にも相談しつつ対応している。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サロンでパンフレットを配布しPRしている。</li> <li>・相談があった場合は、消費者センターと協力し、解約や業者への連絡を行っている。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の状態の変化に応じて、病院・老健等への入退院・入退所時等に医療機関・老健等と介護支援専門員等との連携が図れるよう調整・アドバイス等を行っている。</li> <li>・地域の医療機関と介護支援専門員等とが連携しやすいように、勉強会や意見交換会を実施している。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的の居宅との連絡会・勉強会を圏域毎、全体会併せて年7回開催している。</li> <li>・介護支援専門員はもちろんだが、内容に応じてサービス事業所にも声をかけて、グループワークを実施するときもある。</li> <li>・その時期に応じたトピックスや相談内容及びアンケート内容を反映させたテーマを取り上げている。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ひとつ、ひとつの相談に対応していくことで、色々な機関と連携をとり、それがネットワークに繋がっている。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・必要に応じたケアプラン作成アドバイス等を行っている。</li> <li>・介護支援専門員が抱える困難事例について、同行訪問及び具体的な検討助言等を実施している。</li> <li>・定期的に居宅介護支援事業所を巡回し、介護支援専門員の状況を把握するように努めている。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のセルフケアやインフォーマルサービスの活用も視野に入れた支援計画作成し、事業者等とも目標を共有するよう取り組み、実施状況を定期的に確認し評価を実施している。</li> <li>・必要時は、支援計画を見直し、次のクールやインフォーマルサービスへ繋げている。</li> </ul>
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常に連携を取り合って、利用者にとって効果的なサービスにつなげ自立できるようにしている。</li> </ul>
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3圏域で、地域の要望、実情に応じて2回づつ開催するようにしている。</li> </ul>

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	・関係団体によく出入りされている。
校区社会福祉協議会会長	・関係機関との連絡・対応をよくしてくれている。
校区民生委員・児童委員協議会会長	・民生委員全員が心から信頼している。
校区老人クラブ連合会会長	・市の委託事業として気軽に相談できる地域包括支援センターをもっと知ってもらうことが必要。
居宅介護支援事業所管理者	・困難事例化するケースの多い1人暮らしの認知症高齢者の人への支援に力を入れてもらいたい。
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
西2	49.2	71.3	8.7	14.3	13.5	12.5	13.0	0.3	10.4	69.1
西平均	55.4	80.3	12.1	14.6	14.4	10.8	9.6	4.4	10.8	72.2
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携 ・各人の担当に加え、毎日の業務報告や週1回のミーティング、新規カンファにおいて常に業務の共有と管理者への報告を行っている。年間計画や目標に加え月間目標も設定し共有と認識を深めている。 ・年間計画については、半期で達成状況の見直しを行い、未達成の部分に関しては、職員で目標を共有して達成できるように努めている。
②中立・公正の確保 ・市の委託事業である事を自覚して、その旨を利用者や地域役員等の理解を得るように努めている。特に事業所の紹介にあたっては、必ず複数の事業所を提示して、最終的には利用者の自己決定で選択していただけるように努めている。
③市との連携 ・困難ケース、業務の進め方等について、適宜、高齢介護福祉課や保健福祉センターに相談、報告し、また、時には指示を仰ぎながら業務を遂行するようにしている。
④業務改善への取り組み ・利用者、家族からの要望や意見等は記録して、状況に応じて包括の運営に反映できている。業務の課題等改善の仕組み構築は徐々にできている。 ・支援経過記録には必ず本人、家族の意向、出来事を客観的に誰にでも理解できるように記載するように努めている。
⑤職員の資質の向上 ・研修には毎回必ず誰かが参加して、研修後のフィードバックが行われる。又、当包括でも毎月勉強会を開催している。
⑥24時間の連絡体制 ・夜間は同一法人の老人保健施設に、日祝日は同一法人の居宅介護支援事業所に電話を転送しており、緊急時にはその職員からの連絡によって適切に対応している。
⑦地域運営協議会の開催 ・今年度は校区全体での開催を年2回、校区毎、複数校区毎の開催を年2回ずつ開催を予定しており、述べ8回の開催を行なう予定である。 ・委員もそれぞれの校区から平等に選定しており、委員の総数は19名となっている。テーマも今年度は地域ケア計画が主テーマになっているが、包括支援センターの活動報告も行き、業務の中立性を担保している。
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透 ・3か月に一度の頻度で広報誌を発行しており、地域役員への配布の他に郵便局や銀行へも置かせてもらっている。 ・包括事務所から離れている地域には、毎月出前相談コーナーを設けて継続的に広報に努めている。 ・今年度より自治協議会への参加も始めている。
⑨地域の介護予防活動等の支援 ・地域の民生委員や老人会などから講師派遣依頼があった場合には必ず応じている。また、包括職員だけで対応が不十分と判断した場合には、地域リハ広域支援センター等に協力を要請して、クオリティの高い内容で開催できるように努めると同時に、包括側から開催内容についての提案を行なう事もある。

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・校区保健師や地域の民生委員さんと状況に応じて利用者把握に努めているが十分とは言えない。</li> <li>・民生児童委員の会合や自治協議会、地域役員連絡会議等の会合に出席させていただき、潜在的な虐待や悪質商法被害者等の疑いがあれば、誤報でもいいので、まずは包括に連絡いただくように広報している。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予防給付によるサービス利用に繋がらないケースについても、状態に応じて、連絡や訪問を行い、状況把握と関係を維持するようにしている。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者がたらい回しにならないようにワンストップサービスを心がけ、適切な機関に引継ぎを行なった場合には、事後の状況確認も必要に応じ行なっている。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会福祉士として成年後見制度の知識は十分に習得しており、実際に実務で制度活用を行なっている。リーガルサポート熊本や、ぱあとなあ熊本とも連携を図りながら、また、家庭裁判所にも出向き相談を行なっている。地域活動の中でも成年後見制度や地域権利擁護事業についての広報、講話も行なっている。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適宜、高齢介護福祉課、保健福祉センターに相談、情報を共有しながら虐待事案についての対応を行なっている。また、地域のケアマネージャーからの虐待相談にも必要に応じて同行訪問を行なうなど、真摯に対応するように努めている。また、特に虐待については誤報でもいいので、少しでも疑いがあれば、すぐに包括に連絡をいただくように、自治協議会、民児協の会合などで促しを行なっている。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・困難事例には積極的に対応している。今期は精神疾患の対象者が刃物を持ち出し、警察沙汰になる事例もあったが、普段から保健福祉センターや交番と情報を共有しており、スムーズに対応できた。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターや警察の生活安全課とは消費者被害の問題で適宜、相談・同行訪問(警察)を行なっており、被害が拡大しないように努め、銀行口座の凍結などで予防した事例もあった。また、ほとんどの悪徳商法のケースで相談できるノウハウが蓄積されていると考えている。また、介護者教室などでも消費生活センター等を講師に招き、消費者問題について取り上げている。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・西ブロック全体での居宅と包括の合同勉強会などを適宜、企画、開催している。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・西ブロック全体での居宅と包括の合同勉強会などを適宜、企画、開催している。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公的なサービスだけでなく、食事の宅配サービスなどのインフォーマルサービスの利用を積極的に勧めている。また、必要に応じて地域住民の見守りなども適宜お願いしており、地域で高齢者をサポートするように努めている。</li> <li>・包括支援センターの広報と周知、理解を頂き、協力関係を築いている。地域のインフォーマルサービスの情報をお互いに提供しあい、共有した上で、利用者に応じたサービスの紹介を行っている。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の介護支援専門員の個別の相談に対して、真摯に対応を行い、問題が整理でき、解決の糸口が見つかるように支援している。又、適宜、ケアプランについても助言を行っている。</li> <li>・地域のケアマネージャーからの相談は、虐待事例や消費者問題が多いが、それらにも専門的な見地からのアドバイスや、必要に応じて同行訪問も行いケアマネージャーがバーンアウト(燃え尽き症候群)に陥らないように努めている。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が意欲を持って取り組める目標と一緒に設定している。事業所とその目標を共有し、実施状況や達成状況を確認、評価している。</li> <li>・利用者の目標意識を高めるように目標設定の際には利用者が努力すれば到達可能と思われる目標を設定している。</li> </ul>
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防事業所とは密に連絡をとりあっており、目標の達成度や課題などを共有して、効果的な自立支援が図れるように努めている。</li> </ul>
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	<p>圏域内で、参加しやすいように配慮し、校区毎の開催を行っている。又、テーマについても地域住民、民生委員など、地域役員からの要望に沿った内容を網羅している。</p>

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社協・民児協だけでなく、校区老連や校区自治協議会との交流・連携・協調を更に深める必要がある。地域ケア計画は、イメージでなく、校区の実施計画書（具体的な数値目標を計上）とする必要がある。</li> </ul>
校区社会福祉協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の各団体と連携状況がよく、きめ細かい対応をしている。地域にとっては心強く思っている。</li> </ul>
校区民生委員・児童委員協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的に活動している。校区自治協議会にも参加され情報提供がある。地域の会議にも出席してもらい知識をたくさんもらえる。包括主催の勉強会もあり地域の方が多数参加している。</li> </ul>
校区老人クラブ連合会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あまり校区に知られていない</li> </ul>
居宅介護支援事業所管理者	
被保険者（未認定者）	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
西3	61.8	89.5	4.7	14.0	14.5	0.0	13.0	3.4	8.3	55.1
西平均	55.4	80.3	12.1	14.6	14.4	10.8	9.6	4.4	10.8	72.2
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携
・月初め包括会議を実施し、年間計画の進捗状況、当月の事業計画を確認し役割分担を行う。また毎朝ミーティングを実施し、それぞれの行動予定を確認。困難ケースについては主担当者が進捗状況、課題を報告し、前職員間で問題を共有し、検討する。その上で必要に応じ、専門性をふまえてチームを組み対応する。また主担当者不在時も全員が一次対応できるようにしている。
②中立・公正の確保
・初回訪問、面談時は市で作成されたパンフレット等を活用し、委託事業であることを説明。法人自体がサービス事業所を持たないため、中立・公正が確保できる。 ・サービスの選択に当たっては、本人、家族の意向、目標、身体状況をふまえ、複数の事業所を紹介、情報提供を行い自己選択を支援している。新しい事業所の開設など常に最新の情報提供ができるよう努めている。
③市との連携
・必要と思われるケース、特に困難事例については、保健福祉センターや市へ報告し問題、課題を共有して頂いている。また検討会への参加、同行訪問、対応への助言を頂いている。
④業務改善への取り組み
・毎日の業務については朝のミーティングで確認し業務日誌に記録している。 ・利用者、その家族、また地域の方からの意見、要望については、ミーティング時に全員に周知し、改善や対応を実施。
⑤職員の資質の向上
・市や県、その他の機関が開催する研修にはできるだけ1名以上が参加し、定期的に職員全員に復興研修を実施している。 ・法人自体でも研修会を実施したり、専門書籍の回覧、購読をしている。また個人でも専門性を高めるため、各種勉強会へ参加している。
⑥24時間の連絡体制
・連絡網を作成し、夜間や、休日は当番が携帯電話で対応している。
⑦地域運営協議会の開催
・4半期毎に計画的に開催。本年度より、地域の交番、消防の方も運営協議会委員になっていただき、高齢者虐待、認知症の方の見守りなど連携も取りやすくなった。 ・地域全体の運営協議会の開催他に、校区ごとの運営協議会を計画、実施している。
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透
・年2回自治会に協力頂いて、広報誌を全世帯へ配布。、また自治会や校区社協の新聞にも包括の記事を掲載させて頂いた。 ・地域の祭りなど行事に参加し、コーナーを設け、PRや相談を実施した。
⑨地域の介護予防活動等の支援
・3カ所で毎週ボランティア会や校区社協と共催でリハビリ体操クラブを実施。4カ所で自治会、老人会、民生委員の方と共催でリハビリ体操教室を実施。血圧測定を含めた健康チェック、介護予防運動を実施している。他に地域サロンや会合に参加し介護予防の実技、講話を実施している。

2 総合相談支援業務
<p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リハビリ体操クラブ、教室後に地域の方と支援、見守りの必要な方の情報交換を実施。</li> <li>・巨大団地の自治会、民生委員、ボランティア会と定期的に情報交換会を実施。</li> </ul>
<p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・継続支援の必要性について評価し、個人台帳を作成し定期訪問、支援を実施。必要に応じ、家族の支援機関とも連携を取っている。</li> </ul>
<p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容や相談者の状況に応じ、福祉制度の活用、申請時等に、同行、代行、連絡調整を行い問題解決の支援を実施。諸事情により、すぐに制度へ繋げない場合も、関係機関と連携し、プランを作成し継続して支援している。</li> </ul>
3 権利擁護業務
<p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域のサロンや会合で制度について説明している。制度利用の必要があるときは、個別に訪問し具体的な説明を行っている。</li> <li>・申し立てが必要で、申し立て困難なケースについては、市長申し立てや、公的支援制度の活用、司法書士との同行訪問、地域の医療機関との連携などで、制度利用の支援を行っている。</li> </ul>
<p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待事例については保健センターや市へ報告し、助言を受け、検討会への参加や必要時の同行訪問を依頼。</li> <li>・医療機関・障害福祉機関・居宅支援事業所・サービス事業所・司法書士・弁護士等と連携している。</li> <li>・研修会への参加や、社会福祉士会・司法書士会・弁護士会との情報交換を定期的に行い、虐待対応の技術の向上に努めている。</li> </ul>
<p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個別ケースの緊急性を包括会議で判断し、必要な時は市や保健センターへ報告、協議を行いながら対応している。拒否がある場合も継続的に訪問・観察・見守りを行い、状況改善に努めている。</li> <li>・医療機関、障害福祉機関などの他の関係機関や民生委員など地域の支援者の方とも連携し、対応している。</li> </ul>
<p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターや、警察とも共同で被害予防の講演会を実施している。</li> </ul>
4 包括的・継続的支援業務
<p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の医療機関の先生方と孤立死防止のための連携や役割分担等について意見交換を実施した。</li> <li>・外来患者や入院患者の福祉制度の申請等で電話連絡を頂き、病院へ出向いた入り、同行訪問を行ったりして対応している。地域連携室や、医療相談員と連携し、受診支援や入退院時の対応を行ったり、カンファレンスや受診時の同行を行った。</li> </ul>
<p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年3回ブロック圏域の包括と居宅の連絡会を実施。年3回、地域性を含め3圏域合同の包括と居宅の勉強会を実施している。</li> </ul>
<p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個別ケースに応じ、地域の関係機関や宅配業者などのインフォーマルサービス機関とも連携し、見守りネットワークを作っている。</li> </ul>
<p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援困難ケースについて、主任介護支援専門員他、社会福祉士や保健師など内容に応じチームで支援。行政機関や法律家、障害者福祉機関、医療機関、地域の支援者等との問題解決のためのネットワーク作りや検討会の開催、具体的な役割分担などの支援を実施している。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・介護予防事業終了後もサロンや地域活動の情報を提供し、自主活動ができるよう支援している。また事業所へも終了後を見込んだ、自主プログラムへの指導も依頼している。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・目標達成のための支援内容や課題について担当者会議の他、定期や必要時に電話や文書で情報交換を行い、関係機関で情報を共有し、対応している。
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・計画を立て、地域で偏りが無いよう開催している。また、地域の課題やその年度の状況(本年度は熱中症対策など)をふまえて、内容を選定している。また開催後個別相談にも対応している。認知症サポーター養成研修も全校区で開催した。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	・地域包括支援センターの活動内容がわからない。PR不足。地域包括支援センターの名前が長すぎる。
校区社会福祉協議会会長	・包括を知ってもらうため、校区で行う行事に出席してもらい、いい関係と思う。 ・地域活動への参加により、だいぶ地域に密着してきた。
校区民生委員・児童委員協議会会長	・積極的に活動している。今後ますます重要な位置づけとなる。
校区老人クラブ連合会会長	
居宅介護支援事業所管理者	
被保険者(未認定者)	まったく聞いたことがない。広報等を行っているのか。

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者			
西4	51.0	73.9	15.0	14.5	15.0	15.0	8.5	6.3	12.4	82.6	
西平均	55.4	80.3	12.1	14.6	14.4	10.8	9.6	4.4	10.8	72.2	
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4	

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・主担当を置きながらも、ケースについての必要な情報、対策について、包括職員全体が把握できるように相談しながら対応している。目標及び年間計画を共に作成し、共有し業務を行っている。</li> <li>・利用者についての情報は、担当者のみならず、他のメンバーにも必要な情報を提供している。</li> </ul>
②中立・公正の確保
<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託を受けており、中立・公正であることを念頭において活動している。</li> <li>・事業所の選定に関しては一つの事業所に偏ることのないように注意している。訪問や通所サービスにおいては利用者が選びやすいように事業所の特性を踏まえ提供している。</li> </ul>
③市との連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・困難事例等を始め、積極的に市に連絡・相談して指導を受けている。市への相談・連絡・報告等必要に応じて行っている。</li> </ul>
④業務改善への取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者や家族からの要望、意見は業務日誌・地域活動の実施状況等の中に記録したり、その都度包括職員全体で検討を行っている。振り返り・評価を行い、改善へと繋がっている。</li> <li>・利用者からの要望に対しては包括全体で共有し、対策を立てている。インシデントの記入により、対策まで話し合うことで業務改善につながっている。</li> </ul>
⑤職員の資質の向上
<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修には殆ど参加し、参加した職員の復命を実施している。定期的にケアマネジメント研究会と題し、それぞれのケースを通して問題の考え方や具体的な関わりについて検討している</li> </ul>
⑥24時間の連絡体制
<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合福祉施設で、土・日・祝日・夜間必ず職員がいるので、連絡が確保され、直ちに対応できる体制をとっている。</li> </ul>
⑦地域運営協議会の開催
<ul style="list-style-type: none"> <li>・医師も含め、現役で仕事をしておられる委員さんも多いので皆が参加できる夜間の時間を設定している。交番や消防の参加も毎回あり活発に意見が聞け、地域ケア計画の策定に役立っている。</li> </ul>
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透
<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌は年3回発行し回覧板で廻す。自治会等の会議イベントに参加をし、包括を知ってもらっている。</li> <li>・毎月スーパーで相談コーナーを開いたり、地域の行事の際は相談コーナーを設置して、周知が図られるよう努力している。</li> </ul>
⑨地域の介護予防活動等の支援
<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防の啓発ができる機会を頂くようにサロン、老人会等へ働きかけ、要望に応じて介護予防・健康づくりについて講話を行っている。</li> </ul>

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の民生委員と一人暮らし訪問に同行し様子を伺ったり、老人会等からの要請で行く事で、地域の高齢者の状況がわかり、利用者とのつながりができる。このほかに、地域に向き相談コーナーを設置し、利用者把握の為に努めている。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な方面からの相談に応じ、適切な支援ができるよう関係機関と連携しながら検討し、その後も関係者と連絡を取り合いながら継続的に関わりを持ち、状況等の評価を行っている。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容に応じてサービスを調整し、関連事業所と連絡調整を行い、適宜情報交換している。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度は具体的な相談はなかったが、後見制度への十分な理解はできており、相談に対応できる情報がある。圏域の居宅のケアマネからの問い合わせなど、丁寧に対応している。</li> <li>・センターだよりの中で制度について紹介し、PRに努めている。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待と思われるケースについて保健福祉センターへ報告し、対応について協議して行うようにしている。民生委員との連絡会等において情報把握に努めている。</li> <li>・地域への啓発活動へは、包括支援センターの役割を伝える際、虐待についての情報を伝えている。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括内で情報を共有し対応を検討したり、必要に応じて地域支援会議を開催し、高齢者の支援を検討するようにしている。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サロン等において消費者被害の新しい情報を提供できるように準備している。最近では県警のDVDを使用し、情報の提供をし、高齢者に啓発を行う。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関や介護支援専門員との意見交換会を開催している。また、利用者の状況に応じて医師の意見を伺うなど連携に努めている。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に介護支援専門員との研修会を開催し、事例検討をテーマにするなどして、資質向上につながるよう努めている。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の自治会や各種団体との会議やイベントには可能な限り参加をし、包括支援センターの機能について周知を図り、地域住民への啓発を行っている。そのことが高齢者問題発生時の協力体制に有効に機能している。</li> <li>・徘徊する認知症高齢者を取り巻く関係者、関係機関に働きかけ、認知症高齢者が地域で安心して暮らせるようなサポートができるようにネットワークづくりを個々のケースで行っている。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護支援専門員からの相談に応じて、同行訪問して共に支援方法を検討したり、関係機関につなげて連携を図るようにしている。</li> <li>・支援困難事例については、情報を共有できるようにケース検討を行い、対応について話し合い実践の協力をしている。</li> <li>・居宅ケアマネとの学習会で周知を図っている。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・利用者から目標を聞き、事業所と共に確認して取り組んでもらい、実施状況を定期的に確認している。クール終了者には状態や成果等を把握しつなげている。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・個々のケースの目標を事業所と共有し、自立支援に取り組んでいる。事業所との情報交換ができる連絡会を定期的に開催している。
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・家族介護者教室を年6回開催している。参加者には参加理由等を聞くことで、その後の必要な情報を提供できるよう努めている。 ・参加者には他の教室への参加を呼びかけたり、教室実施時に相談のあったケースについてはその都度対応している。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	・今後とも積極的な支援をお願いしたい。
校区社会福祉協議会会長	・地域包括支援センターは努力しており、各自治会も協力体制がとれつつあると思います。
校区民生委員・児童委員協議会会長	・高齢化が進む中で、包括の役割は今後ますます重要になる。 ・地域包括支援センターという名称が固いイメージを与えやすく覚えにくい声を聞くので、名称の変更は考えられないか。
校区老人クラブ連合会会長	・業務外でも町興し事業に参加してもらったり、地域に溶け込んでいいお付き合いをしている。
居宅介護支援事業所管理者	・公正・中立な活動をしているか定期的に目に見える形で統計を出してほしい。
被保険者(未認定者)	・広報活動が地域に浸透していない。忙しいと思うがこれまで以上にがんばっていただきたい。

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
西5	62.0	89.9	14.5	—	14.0	10.0	6.0	5.8	10.1	67.0
西平均	55.4	80.3	12.1	14.6	14.4	10.8	9.6	4.4	10.8	72.2
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携  ・毎日朝礼にて情報交換、カンファレンスを行い、必要時ケース検討を行っている。また、複数の専門職にて同行訪問するケースもあり、連携が行えている。
②中立・公正の確保  ・特定の事業所に利用者が偏らないよう、常に意識しながら複数の事業所の特長等を説明し、対象のニーズに合った事業所を紹介している。
③市との連携  ・必要時、高齢介護福祉課や西保健福祉センターに連絡、相談を行い同行訪問等を行っている。
④業務改善への取り組み  ・朝礼、カンファレンス等にて業務の改善案を検討し、日々の業務に反映し、成果を挙げている。業務日誌を変更し、より簡潔に記載できるようにしている。
⑤職員の資質の向上  ・市や国、県の研修以外にも様々な団体の研修会に参加し、包括独自にて研修会を実施している。
⑥24時間の連絡体制  ・携帯電話に転送し、24時間体制をとっている。
⑦地域運営協議会の開催  ・委員の増加に伴い、各年毎にテーマを設定し、活発な意見交換が行えている。
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透  ・年3回の広報誌を全域に回覧し、また地域役員には情報交換を兼ね、訪問を行っている。
⑨地域の介護予防活動等の支援  ・老人会、いきいきサロンに積極的に参加。地域団体に対し、認知症サポーター養成講座を実施。また、生活・介護支援サポーター養成講座を実施し、組織作りの後方支援を行っている。

2 総合相談支援業務
<p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全域の老人会に参加を依頼し、高齢者と直接交流の機会を拡大するとともに地域役員会へ積極的に参加し、地域の実情の把握に努めている。定期的な役員宅の戸別訪問も実施。</li> </ul>
<p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に相談受付票の見直しや複数の職員にて訪問し、評価を行っている。必要に応じ定期的に訪問見守りを実施。</li> </ul>
<p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・必要時は関係機関に連絡し、同行訪問やサービス情報の提供や調整を行っている。</li> </ul>
3 権利擁護業務
<p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修会にも積極的に参加し、情報収集に努めている。地域の老人会、サロン活動にて成年後見制度について周知活動を行っている。地域の関係機関からの相談にて制度活用が必要と思われた場合には制度についての説明を適宜行っている。日常生活自立支援事業についても社会福祉協議会と連携しながら活用を行っている。</li> </ul>
<p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待と疑われるケースでは高齢介護福祉課、西保健福祉センター、駐在所に連絡し、必要時同行訪問を行っている。地域の老人会、サロン活動にて虐待防止について周知活動を行っている。駐在所と定期的に連絡を取りながらネットワーク作りに取り組んでいる。</li> </ul>
<p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括が中心となり、他機関と連携を図り問題解決に取り組んでいる。定期的に電話や訪問にて状況確認し、民生委員等情報交換し、継続的支援実施。</li> </ul>
<p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・悪徳商法について寸劇等を用いたり、広報誌を通じて啓発活動を行っている。実際に被害があった場合、関係機関（警察、消費者センター）に連絡し、事態の收拾や再発防止に努めている。</li> </ul>
4 包括的・継続的支援業務
<p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の状況に応じて必要時個別に連絡等を行っている。圏域の介護支援専門員と近隣の医師との意見交換会を実施している。</li> </ul>
<p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・圏域またその周辺の居宅介護支援事業所、サービス事業所と意見交換会や研修会を実施している。</li> </ul>
<p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ネットワークには至っていないが、包括と関係機関との関係作りは行えている。インフォーマルサービスの情報提供を行っている。</li> </ul>
<p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の介護支援専門員の要望にて困難事例等の同行訪問を行っている。定期的に圏域内の居宅介護支援事業所を訪問し、必要時助言、指導を行っている。また、連絡会や相談会を開催している。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・事業所との目標を共有し、利用者の自立支援や目標達成に向け実施できている。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・毎月事業所からの報告を受ける際に情報交換を行いながら、利用者が自主的に取り組んでいけるよう調整を行っている。
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・圏域全体での開催を行っているが、フォローアップまでは至っていない。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	・校区社協、各老人会と密接に連携をとりながら、地域の健康と福祉の増進に大いに貢献されている。 ・介護予防の面でいろいろ工夫されている。サロンで効果を高めている。
校区社会福祉協議会会長	
校区民生委員・児童委員協議会会長	・地域の会議にはお願いすれば出席されるが、地域の老人会会議等にももう少し積極的に広報活動をした方がよいと思う。
校区老人クラブ連合会会長	
居宅介護支援事業所管理者	
被保険者(未認定者)	・民生委員の誘いで「ふれあいサロン」に参加したが、包括の方は丁寧にやさしく接してもらった。必要になれば利用したい。

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者			
西6	56.0	81.2	14.5	15.0	15.0	14.5	3.0	6.5	11.4	76.1	
西平均	55.4	80.3	12.1	14.6	14.4	10.8	9.6	4.4	10.8	72.2	
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4	

## 自己評価における主な取り組み

<p>1 運営事務関係</p> <p>①3職種その他の職員の職務分担及び連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談の内容に応じて、適切な専門職を中心に活動し、必要に応じて他職種の意見を参考にしながら協力を得たり、地域と連携し問題解決に積極的に取り組んでいる。</li> <li>・毎日の申し送りや包括ミーティング、開催行事の事前ミーティングを行い、報・連・相を中心に業務を確認し合っている。</li> <li>・事業計画と目標の進捗状況について、四半期ごとに確認・評価し、計画と目標の達成に取り組んでいる。</li> </ul> <p>②中立・公正の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問時、行政業務の委託事業所として、市の身分証明書を呈示し活動している。</li> <li>・サービス利用時は、中立公正である事を意識し、利用者に圏域の複数の事業所を紹介し、自ら選んで頂くようにしている。</li> </ul> <p>③市との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・西6圏域は、地域の状況から見て面積が広く高齢化率が高い。そのため、どのようにして包括としての介護予防と広報の周知をしていくか、また早期の相談を受け入れやすくするか検討し、河内総合支所や西保健福祉センター、市高齢介護福祉課に相談。市の協力がありH22年度に出張相談窓口を設置できた。現在でも現状の連携を継続している。</li> </ul> <p>④業務改善への取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の情報が入りやすく、課題解決や相談しやすいよう、圏域に2箇所総合相談窓口を設置し、包括支援センターとして迅速な対応ができるように取り組んでいる。</li> <li>・職員別による業務の日誌と、相談記録簿を作り、包括支援センタースタッフ全員でどのような相談があったかの確認と閲覧が随時できるようにして、必要に応じてその都度話し合ったり、情報の報告をしている。</li> </ul> <p>⑤職員の資質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括として県、市の主催する研修に積極的に参加している。また、西ブロックの包括と居宅の勉強会を年に3回、圏域の勉強会を3回、計6回の勉強会を開催し、内容に応じ必要な専門職で担当している。</li> </ul> <p>⑥24時間の連絡体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間や休日の連絡は、法人のスタッフが受付行い、包括支援センタースタッフに連絡する。連絡を受けた包括支援センタースタッフは、折り返し相談者に連絡行い、24時間連絡・相談が受けられる体制をとっている。</li> </ul> <p>⑦地域運営協議会の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域からの委員の構成は、地域全体を網羅し、地域の関係機関で平等に選任している。会議の計画内容等は包括からの活動報告や地域からの意見を事前に収集し開催している。場所等も開催内容に応じ、地域に出向くなど適時に検討し開催している。</li> </ul> <p>⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動内容などを広報誌「包括金峰便り」として、年4回発行している。年間定期的自治協議会や老人会、民生委員定例会、校区社協議会に参加の際に広報誌を配布し、包括の活動や新着情報を提供している。</li> <li>・河内の総合支所便りや校区社協便りにも包括支援センターについての情報を連載している。</li> </ul> <p>⑨地域の介護予防活動等の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域のサロンや老人会、婦人会、小中学校からの依頼を受けて、包括としての介護予防の講師、寸劇やレクレーションの披露、認知症サポーター養成講座を行っている。</li> <li>・医療機関や地域保健師と協力しCKD勉強会を開催したり、広域リハと協力しリハ勉強会を地域で開催している。</li> </ul>
---

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括支援センターによる実態把握情報と民生委員の独り暮らしの方の実態把握情報をお互いに共有し、支援が必要な方は連携取りながら適時訪問したり、見守ったり、情報交換したりしている。</li> <li>・老人福祉センターでの健康相談を定期的に行い、実態把握に努めている。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的な支援の評価は、相談内容や状況に応じ、訪問や支援の確認を行い、評価等を行っている。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容に応じ、包括支援センター内の他専門職と相談し、必要なサービスに向けての検討を行い、担当者会議に参加したり、必要な関係機関の協力依頼やサービス利用繋ぐなどして見守っていくようにしている。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・制度の利用検討を必要とする対象者には、社会福祉協議会やリーガルサポート、弁護士協会等の情報を提供し担当ケアマネと連携して支援をしている。</li> <li>・県・市・関係機関からの研修に参加し、包括職員の共有。必要に応じて個別に必要な情報の提供や関係機関等へ紹介していない。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待事例については担当保健福祉センターへ報告相談し、必要に応じて地域の保健師と同行訪問をして解決への方向性を導いている。また、本人と同時に家族への助言や気持ちの救済を図りながら虐待を起こさせないように支援している。</li> <li>・虐待ネットワークとして、警察や校区社協・自治会等と連携して情報の共有をして地域で孤立させないように見守り支援している。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括内で情報の共有を行い、必要に応じて地域の保健師に相談して同行訪問をしている。また、地域の民生委員に協力を要請し情報収集や対象者の状況に応じた関係機関へ連携し解決につながるように支援している。</li> <li>・圏域内の事業所と勉強会を開催し、解決へ向けて協同作業ができる体制作りを行っている。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問販売業者が地域に来ている情報があったときは警察へ連携し情報を共有している</li> <li>・地域のサロンや地域行事に出向き、悪徳商法の寸劇をおこなったりパンフレットを配布している。</li> <li>・支所やコミセンで出張相談をおこない、消費者センターの配布物等を提示している。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括、居宅の連絡協議会を年6回開催し、定期的に意見交換や情報交換を行っている。また、医療機関と連携し、地域の方々へCKDの研修会や広報活動を行っている。</li> <li>・地域広域リハビリテーションと連携し、地域の老人センターで体力測定や介護予防についての話をしていただくなど連携を行っている。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括・居宅連絡協議会にて事例検討や困難ケース検討会、スキルアップのための講演会・研修会などの開催を行っている。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会、社協の会員となり参加協力を行っている。</li> <li>・民協定例会、老人会総会、地域行事などに積極的に参加し、情報提供や親睦を図っている。</li> <li>・駐在所、消防署、銀行や郵便局なども連携や情報交換を行っている。</li> <li>・地域サロンの無い地域で、開発や開催を行っている。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各校区にて出張相談窓口を行い、圏域内居宅の個別相談を受けたり、必要時に事業所を訪問し相談を受けたり支援を行っている。また、支援方法や助言を行い、ケースの経過を適宜確認している。</li> <li>・各事業所に対し、いつでも相談いただける体制をとっていることや同行訪問などを行うことなどを随時広報している。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の意欲と目標に沿った実施内容になっているかを確認したり、事業所訪問を行いモニタリングや評価を行うことで、1クールで目標達成できるようなケアマネジメントを行っている。また、本人の状況に応じ、必要な時は2クールへのスムーズな利用に繋げている。</li> </ul>
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防事業所と情報交換を定期的に行ったり、包括主催の勉強会や研修会などへの参加をしていただくなどして情報交換を密に行っている。</li> </ul>
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の方へ包括支援センター圏域内の医療や福祉事業所と協力し、認知症の啓蒙・啓発の催事を開催した。</li> </ul>

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・充実した活動をしていただいで感謝している。</li> </ul>
校区社会福祉協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の会合にも積極的に出席し、個人との相談にも親しみを感じる。今後、他の福祉施設との違い等のアピールを行い活動されることを望む。</li> </ul>
校区民生委員・児童委員協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>認知症サポーター養成講座の継続実施。介護予防の様々な取り組みをお願いしたい。</li> </ul>
校区老人クラブ連合会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・校区と連携を図りながらよく活動している。</li> </ul>
居宅介護支援事業所管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域包括支援センターは、市から委託されている事業所であるため、母体法人の施設の活動と混同されないよう配慮する必要がある。</li> </ul>
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
南1	63.5	92.0	11.0	13.3	14.0	14.0	10.5	4.0	11.1	74.3
南平均	53.6	84.4	12.0	12.1	14.6	11.5	10.5	1.8	10.3	68.5
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・主担当を置きながら、困難事例や地域のサロン担当など、主・副2人体制で対応している。毎朝全員でのミーティングの中で、情報交換、情報共有し管理者が業務内容を把握し指導行っている。</li> <li>・年間計画や目標についても職員が共有し実施できている。</li> </ul>
②中立・公正の確保
<ul style="list-style-type: none"> <li>・初日訪問時、職員証を提示し、地域包括支援センターのパンフレット・市介護保険ガイド(介護知特情報)にて説明を行っている。サービスの照会などでは、本人の意向を聞き複数の事業所を提示し、利用者を選択できるようにしている。</li> </ul>
③市との連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・社協、保健センターの保健師や高齢福祉課、保護課のCWと相談、連絡、同行訪問出来ている。</li> <li>・自己判断とならない為にも、積極的に相談を行い、指導を受けて業務実施を行っている。</li> </ul>
④業務改善への取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日誌に利用者・家族の要望・意見を記録し、毎日のミーティングにて職員間で共有し改善を図っている。</li> </ul>
⑤職員の資質の向上
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市や県、国の主催する研修にはほとんど参加している。事例検討など行い、包括独自で勉強会を行っている。</li> </ul>
⑥24時間の連絡体制
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所により携帯電話に転送され24時間連絡体制が確保されている。</li> </ul>
⑦地域運営協議会の開催
<ul style="list-style-type: none"> <li>・4半期毎に開催しており、委員は平等に選任しており、校区社協長・民生委員・行政で構成され計画的に実施している。</li> </ul>
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透
<ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的に地域の民生委員・老人会・自治会等に働きかけを行い広報を行っている。</li> <li>・地域の行事にてもパンフレット・チラシを配布している。</li> <li>・地域の若者にも周知を行き届かせる必要がある。</li> </ul>
⑨地域の介護予防活動等の支援
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域行事やサロンに参加し、健康に関する講話や相談・体操などを行っている。</li> </ul>

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関、居宅、事業者、民生委員等と定期的に連携を行い、老人会・サロンに参加し混在的な利用者把握に努めている。</li> <li>・民生委員・社協長・医療機関・地域の住民が積極的に訪問を行い、信頼関係づくりができ、情報・相談が増えている。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括内でも事例検討を行い評価し、継続的支援を行っている。積極的に実態把握を行う事を実施している。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談から適切なサービス調整までを一体的に行い、関係機関への連携引継ぎその後の状況確認を行っている。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・制度を理解し、研修への参加も積極的に行いスキルアップを図っている。民生委員の定例会・サロン等にてPRを行い、呼びかけし積極的に情報収集を行っている。又個別にもPRを行っている。</li> <li>・地域の実情把握に積極的に努める必要がある。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・民生委員や地域の高齢者等の情報収集に努め、虐待対応を行う事が十分に可能である。積極的に虐待防止ネットワークを構築する必要がある。</li> <li>・地域の民生委員・自治体・老人会等に出向きパンフレット等を活用し、虐待防止につきPRを行い、ネットワーク構築に努めている。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・困難事例をとりまく関係機関・関係者とのネットワークを構築し、主体的に問題解決に取り組んでいる。さらに情報の共有を図ることに努めている。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者生活センターや警察との連携を実際に取りっており、相談可能な状況としている。又、ポスター・パンフレット・チラシ実際の被害の情報等を利用し、広く地域の方に知って頂けるよう積極的に実施している。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関に積極的に訪問し、主治医との意見交換、連携等行う事が出来ている。地域の医療機関と介護支援専門委員と個別の連絡会を行う必要有。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の介護支援事業所と勉強会を定期的に行っている。また、事業所を個別訪問し、取り組んでいる。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政・医療機関・家族・民生委員他・地域住民サービス事業者・インフォーマルサービス等のネットワークが出来ており機能している。又サポート内容について各役割を明確化することを行っている。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の介護支援専門員を個別に訪問し、ケアプラン作成・技術等に積極的に支援を行っている。又、困難事例に関しては同行訪問・サービス担当者会議・検討会等を実施し、支援を行っている。又そもそも困難と判断した場合には市に相談を行い助言や指導を受けている。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・アセスメントを丁寧に行い、利用者の思いをしっかりとらえる為の時間を多く作ることにより、目標がずれないで実施可能となるように努めている。1クール終了後は、次の段階へ(自立)向かう事が利用者が自ら思えるように支援を行っている。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・連携を図り、効率的な自立が出来ている。
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・担当圏域全体での配慮して定期的開催している。校区サロンの年間行事を把握し、ニーズを検討し内容を計画している。日常生活の中で、継続していただけるよう考慮している。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	・校区内の行事やイベントに積極的に参加している。 ・介護者が身近にいる方や民生委員は理解しているかもしれないが、普通の家 庭では地域包括支援センターを理解していないと思う。積極的にPRすべきであ る。
校区社会福祉協議会会長	・対応も親切であり、依頼しやすい。 ・地域と一体に活動されている。 ・地域包括支援センターの職員の増員をしていただきたい。
校区民生委員・児童委員協議会会長	
校区老人クラブ連合会会長	・老人クラブとの連携を深めてもらいたい。
居宅介護支援事業所管理者	
被保険者(未認定者)	・家族の件で相談を行ったところ、迅速に対応してもらった。

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
南2	53.8	78.0	13.0	14.0	14.7	10.5	13.5	0.4	11.0	73.4
南平均	53.6	84.4	12.0	12.1	14.6	11.5	10.5	1.8	10.3	68.5
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・3職種と介護支援専門員の専門性を活かした業務分担をし、実施している。</li> <li>・業務について常に把握は出来ていないが、業務評価は適正に実施している。</li> <li>・月2回のミーティングで共有したり、業務をチームで実施している。</li> </ul>
②中立・公正の確保
<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問の際には身分証明書と包括支援センターの冊子を持参し、役割をきちんと説明した後に中立・公正な立場で情報提供をおこなっている。</li> </ul>
③市との連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要と判断した場合に行っている。</li> </ul>
④業務改善への取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価基準のように実施している。</li> <li>・管理者同行による利用者⇒包括職員評価の機会を作るように取り決めが行われたが、業務多忙に追われまだ軌道には乗っていない。</li> </ul>
⑤職員の資質の向上
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法律や専門研修など多岐にわたり研修を受けたり、復命を行っている。他部署・居宅・事業所合同の研修も実施している。</li> <li>・職員同士で具体的に学びたい内容を積極的に提示し、包括内部や法人内部での研修会に役立てている。</li> </ul>
⑥24時間の連絡体制
<ul style="list-style-type: none"> <li>・体制が出来ている。</li> </ul>
⑦地域運営協議会の開催
<ul style="list-style-type: none"> <li>・①地域主体②専門職(医療機関・介護保険事業所)③校区高齢者支援ネットワーク④町内高齢者支援ネットワークと目的別・システム別に開催し全体の連携を図り実施している。</li> </ul>
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透
<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌回覧や地域行事で広報を実施しているが、周知までは至っていない。</li> <li>・町内毎のネットワークの開催や地域の行事(サロン等)に積極的に参加し、顔写真入りのチラシを配布している。</li> </ul>
⑨地域の介護予防活動等の支援
<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間30件程度、介護予防・健康づくりについて講師等として協力を行っている。</li> <li>・要望があれば必ず協力し良好な関係作りに努めている。</li> </ul>

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・校区支援ネットワーク連絡協議会を開催し、利用者把握のシステムを構築中であるが、十分とは言えない。</li> <li>・チェックリストの回収率・介護予防事業への橋渡しが他のエリアよりも成果をあげていると思います。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価基準のように実施している。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価基準のように実施している。</li> <li>・適切なサービスの提供まではあと一歩だと思う。関係機関との連絡は密に行っており情報共有はまずまず出来ている。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域へは行事時にちらし配布や劇をしながら、機会をとらえ、制度の広報を行っている。</li> <li>・居宅や個別の相談には制度手続き説明や申し立ての支援を行っている。</li> <li>・ばあとなあ熊本・リーガルサポートなど成年後見センターとの連携をとっている。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待対応ソーシャルワークモデルの活用により対応を行っている。対応時には市役所担当者や南部保健福祉センターとの相談連携体制をとっている。</li> <li>・虐待の対応については虐待対応専門職チームとの連携をとっている。地域へは行事時にちらし配布や劇をしながら、機会をとらえ、制度の広報を行っている。</li> <li>・居宅・事業所には対応のマニュアル説明と支援を行っている。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・困難事例は複数対応とし、事例検討などにも出し協議を行っている。精神や認知症支援の場合は保健福祉センターの相談事業を利用する。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動において悪徳商法や振り込め詐欺の講話・寸劇を実施し、注意喚起をしている。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅連絡会年6回・事例検討会年12回・研修会を3回と定期的に意見交換や勉強を実施している。医療機関や介護支援専門員の専門職運営協議会を実施し協議を行っている。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅連絡会年6回・事例検討会年12回・研修会を3回と定期的に意見交換や勉強を実施している。医療機関や介護支援専門員の専門職運営協議会を実施し協議を行っている。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症支援ネットワーク・居宅連絡会・事例検討会・地域密着型事業所連絡協議会・研修会・校区、町内高齢者支援ネットワーク連絡協議会など、目的に合わせてネットワークに取り組んでいるが十分とは言えない。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価基準のように実施している。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防事業の目的と市の方針に従って「運動をする機会を作るための予防事業」として1クールで達成できるケアマネジメントを十分行った。予防事業をたくさんの方に知ってもらうためにこれからも努力したい。</li> </ul>
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予防事業に参加した人たちの意識の向上や成果が十分に得られたと思っている。</li> </ul>
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年8回、校区ごとに年2回実施しており、参加者の継続的な把握を行い、必要に応じ、介護予防事業や介護保険につなげるなどフォローアップをしている。</li> </ul>

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・校区高齢者支援ネットワーク連絡協議会を開催するなど積極的に地域福祉の向上に努めており感謝している。</li> <li>・広報活動は自治会等を通じて行われているが地域住民が広く包括を知り理解しているかは不明。自治会等の周知活動が必要。包括を機会をとられてPRしていくことが必要</li> </ul>
校区社会福祉協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般の住民にもっと知ってもらう取り組みが必要。</li> </ul>
校区民生委員・児童委員協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民生委員(協議会)との交流を深めてもらいたい。</li> <li>・1人1人が責任を持って仕事をしている。よく勉強・研究している。</li> <li>・地域に対し理解もあり対応も早い。</li> </ul>
校区老人クラブ連合会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会、老人会等にも積極的に出席しアドバイスを聞かせてほしい。</li> <li>・地域包括支援センターを各老人会の研修に招聘するよう呼びかけている。</li> </ul>
居宅介護支援事業所管理者	
被保険者(未認定者)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所在地くらいはわかるが、今後利用したいと思っても、内容がわからない。広報誌等でのPRでもしていただければ助かる。</li> </ul>

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
南3	65.0	94.2	11.5	13.0	15.0	9.0	14.7	2.7	11.0	73.1
南平均	53.6	84.4	12.0	12.1	14.6	11.5	10.5	1.8	10.3	68.5
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携 ・毎日のミーティングの中で利用者の状況や対応などの報告を行うようにし、情報の共有、把握をしている。また、各担当から専門的な意見をもらい、必要に応じ一緒に行動するなど問題や課題の解決に速やかに連携した対応ができています。結果、どの職員もあらゆる相談に対応できるようになっている。日常の個々の行動予定もセンター長が全て把握し、毎日報告を受けている。
②中立・公正の確保 ・名札に常に携帯し、必ず説明している。サービス事業所を選択する際は、サービスごとの紹介ファイルを個々で作成し、持参し、実際、数箇所の見学を行い選択していただいている。また、サービスごとの研修会を開催し、各事業所の特徴などの紹介を行ってもらい情報を得て、選択の際の参考としている。
③市との連携 ・管轄の南保健福祉センターとの連携、相談を日常的に行い、市へも報告、相談できている。また、保護課や障がい福祉に関わる相談など、実際に訪問を行ったうえで、市への報告、相談を行っている。
④業務改善への取り組み ・クレーム報告やひやり・はっと報告を徹底している。また、あがってきた報告は、部署内での検討・改善策をたてることはもとより、法人内の業務改善部会で検討し、改善できるよう体制を整えている。ご意見箱の設置もできている。
⑤職員の資質の向上 ・研修には積極的に参加、専門性の高い研修にもそれぞれの職種で参加し自己研鑽に務めている。職場での復命も行っており職員にも周知できている。包括独自でも医療・福祉など幅広く講師に依頼し開催、南ブロックの包括にも参加を呼びかけ、スキルアップに努めている。
⑥24時間の連絡体制 ・休日・夜間は、包括職員が携帯電話を持ち、母体の老健施設との連携で24時間連絡体制が整っている。また、必要に応じ、メールでの連絡や報告など速やかに連携がとれている。
⑦地域運営協議会の開催 ・定期的開催ができています。また、各校区の特徴を活かした委員の選出ができています。 ・協議会の中で、協議員からの提案や相談にも対応しています。
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透 ・定期的に包括支援センターの広報誌を作成し、各校区のコミセンや公民館などに掲示、各校区の自治会の回覧板で配布するなど、全世帯に周知を図っている。市民の集いでは、包括周知の介護劇を毎年行っている。 ・以前に比べ、包括の認知度も高まっているように感じている。実際に民生委員からの相談なども増えてきている。 ・広報誌などによる広報活動も行っているが、地域全体の周知までにはいたっていない。
⑨地域の介護予防活動等の支援 ・地域の福祉祭りや敬老会、サロンなどで、介護予防・健康づくりに関連する内容で講習や健康体操を行っている。また専門的な内容のものは外部に講師を依頼して内容の充実を図っている。

2 総合相談支援業務
<p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民や関係者との日常的な連絡体制をとっており、ネットワークをつくっている。SOSサービスの窓口になり、民生委員を中心とした地域関係者との連携を図り実態把握に努めている。</li> <li>・実態把握のための独自の工夫は今後の課題。</li> </ul>
<p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談支援の状況や経過など、包括内での報告を行い、対応方法での評価を行っている。</li> </ul>
<p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関への周知を行い、相談につながるような対応を行っている。サービス調整や経過など、関係者への報告も行い、その後も情報を共有し見守り体制を継続している。</li> </ul>
3 権利擁護業務
<p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修に参加するなどして制度についての知識もあり、情報交換も常に行っている。又、地域からの相談に対しても対応できるように準備している。地域の関係機関との情報交換で、実態把握もできている。</li> </ul>
<p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談があった場合には必ず行政へ報告を行い、包括内で協議しながら実際に対応を行っている。民生委員、居宅のケアマネージャなどからの相談も増えており、関係機関への周知もできている。虐待対応の研修にも積極的に参加し、事例検討や帳票の活用についての学びもできている。実際の対応においても研修での学びを活かし、帳票に従って緊急性の判断を行いスピーディーな対応ができている。</li> </ul>
<p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域や行政、関係機関とも十分に連携をとり、適宜カンファレンスを行うなど対応できている。また、困難事例は、包括内での事例検討会やミーティングなどを行い、必要時には、関係機関とも連携をとっている。訪問も複数で訪問するなどの対応をとっている。</li> </ul>
<p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅介護支援事業所や地域とも連携をとり、消費者被害を最小限におさえることができるように支援を行っている。実際、訪問し、クーリングオフの方法や解決方法を説明、必要時は代行している。消費者センターとも連携し、報告や最近の手口も確認している。校区の安心メールで広く周知するなど行っている。</li> <li>・地域のサロン・老人会などで、消費者被害の実態や相談窓口などを伝え注意喚起をさせる。</li> </ul>
4 包括的・継続的支援業務
<p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修会に病院の医師との意見交換会や情報交換等を行っている。また、日常的にメールでの連絡も取り合い病院主催の研修会にも圏域居宅も含め参加している。</li> <li>・来年度への課題として急性期・維持期・回復期病院それぞれのMSWとCMとの意見交換会を予定している。</li> </ul>
<p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2ヶ月に1回、定期的に研修会・情報交換会を開催している。年に1回は事例検討会を行っている。年に2回は圏域外の南圏域全体の介護支援専門員対象に研修会を開催している。</li> </ul>
<p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的に地域活動や行事に参加し、日頃からネットワークづくりを行っている。包括開設から5年関係性は確実に構築されている。校区ごとの社会資源情報マップを圏域居宅や地域関係機関と協力し、作成している。マップの情報は毎年更新している。</li> </ul>
<p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・圏域居宅とも連携が十分に図れており、支援困難事例においても、同行訪問し、実情把握を基本とし、関係機関を交えてのカンファレンスの開催、経過支援を継続している。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・元々自立性の高い特定高齢者に対しては本人の目標を引き出すことで、主体的な取り組みができるように支援している。また事業の目的や制度の説明を行い、次のクールの必要性についても本人の状態をみながら適切に判断できている。事業終了後に自主事業や地域のサロンを紹介するなどのアフターフォローも行っている。</li> </ul>
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防事業所との連携により本人の状態把握に努めている。また定期的なモニタリングによりサービスの必要性、妥当性を判断し、本人の自立支援に繋がる支援を行っている。</li> <li>・ケースを通じての日常的な連絡・相談や、実際、事業所へ訪問し、利用者の活動中の様子を観察したり、状況を確認するなど支援できている。</li> </ul>
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・圏域平均的に開催できている。地域のネットワークを活用し、外部からの講師派遣や、健康機器を活用し、毎年継続し、健康チェックや体力測定をおこなうなど、工夫している。回数も増えてきている。</li> <li>・その後のフォローアップ体制がまだ必要かと思う。</li> </ul>

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会活動の中で啓発活動や研修会を企画してほしい。すべての自治会長が包括を理解しているとはいいいがたい。</li> </ul>
校区社会福祉協議会会長	
校区民生委員・児童委員協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・よく活動しており、今の活動内容で十分である。</li> </ul>
校区老人クラブ連合会会長	
居宅介護支援事業所管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・良い人間性を持ち合わせた人材がそろっており、チームワークも取れているので、安心して相談できるし、困難なケースも、トラブルを最小限に抑えて対応できる能力を備えている。これからも協力し合って地域支援事業に取り組んでいきたい。現在のスタッフで長く続けてほしい。</li> </ul>
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者			
南4	54.7	79.2	14.0	13.7	—	11.5	7.0	0.0	9.2	61.6	
南平均	53.6	84.4	12.0	12.1	14.6	11.5	10.5	1.8	10.3	68.5	
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4	

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携
・毎朝、ミーティングを実施して情報の共有をし、コミュニケーションを図り、目標の確認をして毎日の業務に携わっている。
②中立・公正の確保
・公的な相談窓口である事を母体法人や法人内の事業所等にも明確に説明をして、毎朝のミーティング時にも再確認をして、ぶれないように意識付けをしている。 ・包括の名札(身分証)を作成し、それを明示している。サービスを紹介する時は、いくつかの施設をご紹介、ご提案し利用者を選んでいただくようにしている。
③市との連携
・成年後見や養護、それ以外の相談があった場合でも市や保健センター間で相談、情報共有を行い、より専門性を活かしながら対応している。
④業務改善への取り組み
・業務日誌や記録の方法については常に改善点がないかを話し合い、必要時は改善をしている。 ・要望や意見があればすぐに話し合いを行い、検討しているが記録として残していないこともある。
⑤職員の資質の向上
・研修への参加は積極的に行っている。また、法人内での研修へも定期的に参加して常に、自己研鑽・人間力の向上に努めている。 ・研修には参加するようにしている他、研修後は申し送りをしたり、担当エリアの居宅介護支援事業所との勉強会で報告を行っている。母体の勉強会に参加したり、休みを利用して研修に参加している。
⑥24時間の連絡体制
・各スタッフが携帯電話を携帯して24時間対応している。また、母体法人保安課と連携を取り、常に連絡が取れるようにしている。
⑦地域運営協議会の開催
・3ヵ月ごとに開催し、その時その時の情報がきちんと提供できるよう資料を作成。全員が共有できるようにしている。委員は各校区ごとに数名ずつ参加いただいております、各方面からのご意見、ご指導をいただいております。
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透
・2ヶ月に1回担当エリアに回覧を行う他、民生委員や自治会長、老人会などへも訪問活動を行っている。10月より保育園や企業、商店、銀行など様々な場所にチラシの配布やポスター掲示を開始し周知、浸透に取り組んでいる。地域行事にはスタッフベストを着用し、視覚での印象付けも行っている。
⑨地域の介護予防活動等の支援
・依頼があった場合、その時のテーマに沿って資料を作成したり講師を手配し、介護予防や健康に関する講習を実施している。

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認定情報をもとに訪問を行い、実態把握を行っている。サービス事業所や民生委員、病院、医院からも相談があれば訪問し、実態把握を行っている。独自の工夫や成果については不十分である。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に状態把握のために訪問している。また必要に応じ民生委員や関係者に報告、相談に応じている。</li> <li>・継続支援が必要な方は、訪問を継続し、状態把握に努めている。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <p>相談後、関係事業所に連絡・情報提供を行い適切なサービスが活用できるようにしている。また定期的にモニタリング、評価を行い関係者間で話し合いを行っている。</p>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修に参加し、より新しい情報収集を行いスタッフ間で共有している。また定期的に研修を開催し、地域住民や関係機関に情報を提供している。相談時は、関係者間と連携をとりながら、総合的に支援、対応を実施している。</li> <li>・相談件数としては少ない為、わからない時には関係機関に相談を行いながら対応を行っている。研修会にも参加し、知識の向上を図っているが地域へのPRについては取り組みが不十分である。日常生活自立支援事業を利用している利用者様については関係機関と連携を行っている。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市や保健センター、関係機関と連携しながら相談対応を行っている。また各包括や居宅、関係者間で虐待や権利擁護に関する研修を実施し、情報共有を図ったり、事例を検討し質を高められるようにしている。</li> <li>・関係機関に相談を行いながら対応するようにしている。地域への啓発活動、ネットワーク構築については取り組みが不十分である。ケースに応じて必要な方と連携を図るようにしている。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括内で情報を共有し、より専門的に支援ができるような体制をとっている。</li> <li>・訪問を継続するなどして状態把握を行ったり、関係機関に協力を依頼するなどしているが主体的には取り組んでいない。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に研修会を実施し、地域住民 又は関係者に情報提供やPRを行い予防できるよう呼びかけを行っている。</li> <li>・必要時は消費生活センターや警察に相談している。相談がない場合も訪問時に確認をしたりすることがある。ヘルパーなど関係機関から相談があった場合は高齢者などに確認している。PRについては不十分である。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関との連携については担当ケースを通じて相談、連絡、相談を行っている。</li> <li>・医療機関については、相談員と個別に情報交換をしたり、意見を聞く事はあるが、意見交換会としては開催していない。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2ヶ月に1回勉強会、意見交換会を行っている。テーマについてはその時に応じて必要性の高いものを行っている。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の行事や関係機関の行事には参加し、顔なじみの関係づくりを行うことで必要時に連携がとりやすいようにしている。ネットワークについてはケース毎に必要なネットワークを作ることが多い。必要に応じてインフォーマルサービスが紹介できるように地域の方から情報をいただくなどインフォーマルサービスの把握に努めている。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・担当者会議の際には出来るだけ参加するようにしてその際、必要な支援を行っている。困難ケースについては話し合いを行ったり、経過の把握を行ったりしている。2ヶ月に1回行なっている勉強会でも皆で話し合ったりしている。しかし積極的支援までではできていない。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・利用者様及び事業所と担当者会議の際に目標の確認を行う他、毎月の事業所からの報告より必要時は状況の確認を行うようにしている。1クール終了時には利用者様及び事業所から状態を把握し、次のクールの必要性について検討している。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・必要時にはお互いに連絡しながら連携を図ることができている。
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・2ヶ月に1回、地域の方々の要望を聞き、介護予防の観点に立ち、テーマを決めて開催している。質疑応答やアンケート等を活用してフォローアップ出来る様に努めている。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	
校区社会福祉協議会会長	・老人会諸行事に積極的にピラの配布そして内容説明を実施しておられます。 ・関係職員が熱意をもって職務にあたっている。
校区民生委員・児童委員協議会会長	
校区老人クラブ連合会会長	
居宅介護支援事業所管理者	・地域包括支援センターと居宅介護支援事業所のかかわりは大きいと思う。これまで、包括から利用者を紹介されたケースが2件しかなく少ないように思う。地域の人口にもよると思いますが、活動しているのであればもう少し多くなると思う。
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
南5	65.0	94.2	10.7	14.8	15.0	11.0	13.3	0.0	10.8	71.9
南平均	53.6	84.4	12.0	12.1	14.6	11.5	10.5	1.8	10.3	68.5
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携 ・管理者を中心に朝礼(ミーティング)時に必要な報告・連絡・相談を各職員が行い、情報の共有化・共通認識の徹底を行っている。業務終了後、日報を管理者へ提出し、それにより管理者が各職員の業務を把握し、ミーティング時に必要なアドバイス・指導を行われている。年間計画、事業目標に基づき、各職員での個人目標の設定を行い、継続的な確認業務により目標を持った業務遂行を行っている。
②中立・公正の確保 ・初回訪問時など、職員証を提示し委託事業である事を必ずお客様へお伝えし、安心を頂いている。サービス事業所の確定にあたっては、本人・家族の意向を尊重し、紹介を行っている。本人の状態に応じて複数のサービス事業所を紹介し、体験・見学等に繋げていくケースもある。サービス提供事業所への偏りが無いように心がけ業務を遂行している。
③市との連携 ・支援困難事例、給付管理、活動などについて、南保健センター、高齢介護福祉課との連携を重視している。
④業務改善への取り組み ・担当者会議開催時、定期訪問時の聞き取りにて、要望・意見等を定期的に確認し、必要な対応を行っている。日々の日報、支援経過入力を行い、必要に応じてミーティングを開催し業務改善を行っている。
⑤職員の資質の向上 ・熊本県、熊本市の研修には確実に参加を行い、研修内容については朝礼または、別枠で時間を設定し、全職員に復講をすることとしている。研修資料については、回覧を行い、全職員が目を通している。
⑥24時間の連絡体制 ・夜間・休日に関しては主に管理者の携帯電話に転送がかかる仕組みとなっており、対応が行えている。管理者が所要で対応が難しい場合等は現場主任が転送の対応を行っている。
⑦地域運営協議会の開催 ・4半期毎の開催行っている。地域毎に必要な委員を選出している。(委員は地域全体を網羅している)各会のテーマも充実している。毎回、委員よりの発言が頻繁にあり、学ぶ事が多くある。地域における必要な会議の中の1つとなっていると思われる。
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透 ・年4回の広報誌は全戸回覧。社協、民児協、自治会長の会議には全参加。老人クラブの会議も必要に応じ参加している。各校区の社協広報誌への寄稿を毎回行っている。また地域の行事にも数多く参加し、浸透を図っている。
⑨地域の介護予防活動等の支援 ・独自の資料作成やプログラムをニーズに合わせて作成し、サロンや老人クラブの出前講座に参加している。

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・民児協へ毎月訪問し、介護予防についての普及活動、意見の聞き取り等を行っている。個別民生委員との定期面談にて支援対象者についての相談・連絡・報告を行い成果をあげている。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に連絡を取り、利用者の状況に応じて、継続的な支援を行っている。関わっていく中で、支援がうまくいかない場合、職員間で相談をしたり、サービス事業所等に相談するなどして様々な意見を取り入れながら評価をしている。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本人、家族の希望に応じてできるだけ早くサービスに結びつくように対応している。また、要支援から要介護になった場合なども、引き継ぎをきちんと行い、利用者、家族が不安にならないように注意しながら対応している。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見については、家族介護教室において定期的に講座を開いている。また、広報誌においてもPRしている。</li> <li>・権利擁護の面においては、警察や事業所からの情報提供もあり、確実に対応をするようにしている。</li> <li>・地域の実情については、民生委員、校区社協との連携を密に行っている</li> <li>・地域福祉権利擁護事業を含めお客様を支援できる体制をとっている。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待が疑われる場面を発見した場合、一人では動かずに、包括の職員で情報を共有し、複数で動くように心がけている。また、共通の認識を持つため、虐待対応マニュアルの「相談・通報・届出受付票」を活用している。地域の事業所に対しても、共通の認識を持ってもらうために、連絡会の時に周知するように努めている。</li> <li>・虐待ネットワークといった名称は無いが、虐待事例については、各団体、各機関、各事業所と連携をとることができる体制は確保している。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・まず管理者への報告を徹底している。独自の判断で対応を行わずに、職員で情報を共有し、保健センター、高齢介護福祉課への報告を確実にし、チームとしての対応をとるようにしている。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護者教室において、定期的に講座を開催している。</li> <li>・国民生活センター、熊本県警のメールサービスにより消費者被害の状況は即時取り入れることとしており、民児協、社協長会、出前講座、広報誌などを通して地域へ情報を伝えるようにしている。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通常のケアプランについての連携のほか、支援困難事例についても、お客様の受診の場に立ちあうなどし、医師のアドバイスを支援に生かすことができるように取り組んでいる。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2ヶ月ごとに圏域ごとの連絡会議を行っている。その際に、虐待報告の事例研修などを行った。連絡会を開催する際には、事業所のアンケート意見を反映させるようにしている。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所間の調整連絡などを取り円滑にサービスを提供できるように心がけている。事業所、警察、消防、地域団体など連携をとることができる体制をとっている。また、地域活動やボランティア活動にも参加し、地域との連携の円滑化を図っている。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援困難事例については、同行訪問、打ち合わせ会議、熊本市との連携をとり、対応をとっている。</li> <li>・ケアプラン作成についても、委託時のアドバイス、質問時の対応などは確実にしている。連絡会なども利用して相互理解に努めている。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者自身に3ヶ月の目標を立ててもらうことで、本人自身が達成できそうなものにするようにしている。そうすることで、利用者自身もその目標に向けて頑張ろうとされる。また、その目標を事業所側にも伝え、期間内に達成できるようなプログラムの提供を依頼している。</li> </ul>
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・期間が決まっているため、その期間内で利用者本人が達成したと感ずることができるようプログラムを作成してもらえるように依頼している。</li> </ul>
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の実情に応じて定期的に家族介護者教室の開催を行っている。アンケートの結果を見ても毎回必要な内容であったと判断される。参加者の電話対応・書類の送付など必要なフォローアップも実施している。</li> </ul>

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の対応が真面目で感じがよい。</li> </ul>
校区社会福祉協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・校区の行事で住民と交流があり助かっている。これからも積極的に参加していただきたい。</li> <li>・社協だより作成にあたって原稿を依頼したことがある。今後ともためになる記事があれば利用したい。</li> </ul>
校区民生委員・児童委員協議会会長	
校区老人クラブ連合会会長	
居宅介護支援事業所管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域やサービス事業所との連携がよく取れている。</li> </ul>
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者			
南6	47.3	68.6	—	7.0	15.0	13.0	—	4.0	9.8	65.0	
南平均	53.6	84.4	12.0	12.1	14.6	11.5	10.5	1.8	10.3	68.5	
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4	

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携 ・様々な案件を経験する必要がある為不安を持ったままの業務は無いように朝昼夕のチーム内カンファレンスを実施している。各々の立場での意見を集約して相談者の要望に答えている。今年度は個別の業務日誌を書くことで自分自身の時間の無駄な使い方が無いのか反省材料としさらに業務の集約化を目標としている。年間行事計画の実施に関しては一ヶ月前の起案作成と行事実施計画を法人に提出し確実に実施している。
②中立・公正の確保 ・業務の面では利用者本位のサービス利用が選択出来るように各サービスの紹介と事業所の紹介を必ず行い本人か家人に決定して頂いている。また、事業所の偏りには配慮しているが訪問系通所系と校区内に希望される事業所が少なく偏りがみられている。
③市との連携 ・支援困難事例ごとに必要な相談は行政にしっかりと相談に乗っていただいている。コミュニケーションは取れている。
④業務改善への取り組み ・月間目標・週間目標の設定を行い、力を入れていく業務内容を明確にし職員の意識の向上を図り、情報の共有により其々の反省点を見出し、気づくこと・その解決策をチーム内の全員が考えること・実施すること・さらに次の対応策を検討する事を継続している。
⑤職員の資質の向上 ・市・国・県の主催される研修会にはほぼ職員を参加させる事で情報の収集を行い様々な手法について学びチーム内での伝達を実施している。
⑥24時間の連絡体制 ・夜間や休日の連絡体制については確実に受託法人内の職員が電話相談を受け、その後地域包括の担当職員に連絡が入るシステムとなっている。
⑦地域運営協議会の開催 ・地域運営協議会に関しては、民生委員、老人クラブ、身体障害者協会、商工会、社協、婦人会、地域病院2箇所、嘱託員などの長に委員になっていただき開催している。地区の情報も集まり、委員さんからの問題提起なども行われている。
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透 ・まだまだだと認識している。知っている人は積極的に情報を得ようとしているが自分に関係性が無い場合には広報紙を見向きもせずに情報を得ようとしない。よって、広報紙については内容や時期大ききなどをもっとつめて元気の出る内容にしていきたい。
⑨地域の介護予防活動等の支援 ・各地域の公民館活動の中でサロン活動や介護予防活動を関係機関の方やボランティアの方と協力しながら実施できている。

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関や校区内の民生委員の方、地域住民の方からの情報により、独居老人の実態把握、高齢者二人暮らし、支援困難事例等は行政への相談につなげ解決策を模索している。</li> <li>・潜在的な利用者の把握はなかなかできていない。民生委員や地域住民の方からの情報を元に訪問し実態把握につなげているが、地区全体の把握は難しい状況である。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的に支援して、状態の変化に応じて支援体制の検討を随時行なっている。評価も定期的にも実施できている。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談を受けてからのサービス調整。他の機関との引継ぎ、その後の状況確認をおこなっている。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修会などに参加し、成年後見制度の理解に努めている。また、専門職のネットワークを作ることに心がけ、定期的に講習会に参加している。また、どのような制度で支援していけばいいか、ケースに応じて弁護士等に相談している。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の家族介護者教室等でパンフレットの活用や広報紙等で虐待に関する広報啓発を積極的に実施している。また、支援困難事例は担当のケアマネや地域住民・民生委員・嘱託委員・警察・行政と共に検討し介入している。見守りネットを強化し生活状況の継続的な把握に努めている。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・困難事例に関しては包括内で情報を共有し地域住民・ケアマネ・民生委員・嘱託委員・行政と連携しサービス利用に繋げている。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事例についての検討を行い近隣の方からの情報を踏まえ消費者生活センター・警察・行政に情報の提供を行い、被害から守る為の手法を連携しながら相談に対応している。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域包括ケア会議を年間12回開催し意見交換を行い個別の案件に関しては担当ケアマネやサービス提供事業所と協議しながら解決方法を見出すように対応している。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネとの意見交換会は地域包括ケア会議の中で事例検討や南ブロックの研修会等に参加をしている。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域包括ケア会議開催によりネットワーク構築を図り高齢者支援・家族支援に効果は挙がっている。配食は特に緊急の支援が必要な場合があり早急に情報の提供を行い選択していただきサービスの提供へと繋げている。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個別にケアマネよりプラン作成に関する相談が昨年よりも挙がっている事から、ミニカンファレン等で検討しながら作成に活かして頂いている。同情報については包括内で共有する事で意識の統一を図っている。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・利用者としっかり話をしながら、一緒に目標を立てて計画を作成している。また、実施状況も定期的な訪問や事業所での参加状況をみながら把握している。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・事業所へ実際のサービス提供時に訪問し状況を確認したり、電話連絡を行ないながら特定高齢者への自立支援を図ることができた。
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・家族介護者教室を月に2回ほど開催できている。開催内容も様ざままでその地区の要望に合わせて開催している。今後、開催をもとにサロン化を図っていけるように地区の方と協力していく課題がある。また、家族介護者教室が全く開催できていない地区があるのが課題である。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	
校区社会福祉協議会会長	
校区民生委員・児童委員協議会会長	・民児協とのネットワークがうまくいっており、今後もいろいろ相談して高齢者の支援につなげたい。研修会での指導がわかりやすく、地域での評価は高い。
校区老人クラブ連合会会長	
居宅介護支援事業所管理者	
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
南7	25.7	37.2	—	9.0	14.0	—	4.0	—	9.0	60.0
南平均	53.6	84.4	12.0	12.1	14.6	11.5	10.5	1.8	10.3	68.5
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携 ・管理者として、日々の個々の業務管理には配慮するようには心がけている。例えば、ケース対応が困難であると感じた場合には、速やかに担当者を交代し、利用者やその家族に迷惑をかけないようにしている。個々の専門職としてのスキルが未熟な為に、各専門職種が重荷にならないように、主担当は置かずに(予防プラン除外)、三職種一丸となり対応中である。しかし、面々の仕事で終えようとする傾向もあるので、チームアプローチの重要性を常日頃から口に出すことで強調をしている。
②中立・公正の確保 ・併設に介護保険事業所等がない為に、明示しやすい。また、事業所等紹介に対しては、H18年度に作成した、城南町の福祉マップを有効活用している。
③市との連携 ・主任介護支援専門員(管理者)としては、高齢分野以外にも、障害保健福祉課生活保護課等ともケースを通じてであるが、報告連絡相談は辛うじて出来ている。なるべく積極的に報告・連絡・相談を努めようとしている。
④業務改善への取り組み ・主任介護支援専門員としては、この点については概ね達成出来ている。しかし、管理者としては、課題・反省点について、三職種で共有を図ってはいるが、個々の専門職に対して、改善への助言指導後のフォローアップが完全とは言えない。また、職員に面々という業務対する姿勢を改善しないとイケないと思う。
⑤職員の資質の向上 ・行政が主催する研修会には積極的に参加している。その後、包括内で復命を実施している。管理者としては、個々の職員の自主性を尊重している為に、前向きに出席しない職員に対して、働きかけが欠けている。
⑥24時間の連絡体制 ・緊急対応として24時間体制で携帯を所持しているが、当番日はいつでも対応できるよう心掛けている。 ・緊急出勤なども考慮される為に、必ず県内にいる職員が所持するなど柔軟に対応している。管理者としては、当番以外で他の職員から連絡を受けられるようにしている。
⑦地域運営協議会の開催 ・職員としては、開催・委員選定などは、中立・公平に可能な限り積極的に関与してきた。しかし、不慣れな為に、議事進行に改善しないとイケない課題が沢山ある。
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透 ・回覧板での告知や社協だより掲載による全戸配布の実施。しかし、地域全体の周知徹底は未だ不完全であると感じており、地域の中への介入開拓を積極的に職員として行う必要がある。
⑨地域の介護予防活動等の支援 ・依頼要請を受けた場合には、適宜協力はしている。しかし、職員としては、積極的な活動の介入までには至っていない。

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報やネックとなり、関係機関からの潜在的な情報が上がることが非常に少ない。職員として、地域の少数住民班(隣保班程度)への積極的介入を行わないと上がってこないと反省している。</li> <li>・75歳以上の独居高齢者は大体民生委員との連携の下、見守り支援が行えていると思うが、高齢者世帯や同居であっても日中独居等の高齢者に対する支援こそ必要になってきていると思う。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適宜、保健センターなど含めケース検討会をする中で、包括で介入してきた支援内容に関して振り返りを行うように努めている。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ソーシャルワークの要である各種団体である人的なネットワークを駆使しながら、相談～実生活までの支援を協力的に介入している。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・制度活用や研修会参加、ケースを通して、関係機関との連携を図ってきた。しかし、積極的な実情把握等までには、至っていない。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケースの対応は、必ず包括内で検討会をして、レベルに応じて、保健センターあるいは高齢介護福祉課へ報告を行っている。しかし、地域高齢者への周知徹底、虐待防止ネットワーク構築までは出来ていない。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括内で検討を実施した後、必要に応じて県の委託機関である各種相談センターとも連携を図って、チームで解決できるように支援実施している。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・被害者ケース時には、速やかに各種関係機関と連携を図り解決は出来た。しかし、情報把握に積極的といえる活動までは至っていない。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関に所属されている相談員とは、包括主催する研修会内で各種機関との連携を図る機会を設けている。しかし、多忙である医師との交換会までは至っていない。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <p>2か月に1回開催している研修会の中で、意見交換等を行う機会を提供しているが未だ会そのものは、改善余地がある。</p> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括的にサポート出来るネットワークとしては形になりつつあるが、上手く運用出来ているまでには至っていない。インフォーマルなサービスが殆どないので、開拓しないとイケない現状である。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の介護支援専門員からの事例相談に関しては、電話だけでなく訪問を実施したりして、個別対応をし、一緒にケースに寄り添う姿勢を貫いてきた。しかし、ケースを感じない(少し利用者等からの苦情が多い)介護支援専門員に対して、どのように気づきを過剰に促せば良いのが課題。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・10月からようやく1名開始になった状態であるので、明確な評価は出来ないが、心掛けは行っている。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・小学校校区毎に開催したり、時間帯なども上半期の実施状況を踏まえ、下半期は検討を加えた。フォローアップに関しては、考慮していなかった為に、来年度の教室予定を踏まえ勘案していきたい。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	
校区社会福祉協議会会長	
校区民生委員・児童委員協議会会長	・日ごろより住民ニーズに対応した積極的な介護予防業務を実践されていて感謝している。
校区老人クラブ連合会会長	
居宅介護支援事業所管理者	・中立・公正にお願いしたい。高齢者だけではなく、相談者の気持ちのわかる包括であることを望む。
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者			
北1	54.3	78.6	7.0	11.5	15.0	9.0	8.0	0.7	8.5	56.9	
北平均	45.1	67.4	12.4	12.7	14.8	10.3	11.7	1.6	10.4	69.1	
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4	

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携  ・利用者の対応については常日頃から相談し合いながら対応している。年度初めには、前年度の実績、新年度の年間計画を話し合い、法人内で発表している。
②中立・公正の確保  ・職員証を常備し、熊本市の委託機関であることを訪問時は必ず説明している。 ・サービス事業所のパンフレット等を取り寄せ、紹介の際はそれを持参し利用者が選択できるよう工夫している。 ・行政の窓口機関であることを認識し、運営協議会等で全てを公にしている。
③市との連携  ・対応困難な事例は保健福祉センター、市へ相談を行っている。
④業務改善への取り組み  ・利用者からの要望などは、職員間で話し合い、より良い方向となるように努めている。
⑤職員の資質の向上  ・包括業務に関する研修には、その専門性を考慮しながら必ず参加している。また、北管内における連絡会により定期的な情報収集、学習の場をもっている。
⑥24時間の連絡体制  ・法人の夜勤者で夜間、休日の電話対応し、必要時緊急時に包括職員へ連絡、対応を行っている。
⑦地域運営協議会の開催  ・4半期毎に開催しており、社協長・自治会長・民生委員会長、地域のサービス提供事業所の代表者など、平等に選任。地域全体を網羅している。 ・各回の議事録を分析し、継続的な検討ができるよう計画、実施している。
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透  ・地域包括支援センターの活動内容を知っていただくよう、老人会やサロンでの広報を行い、今後は広報誌を発行予定。
⑨地域の介護予防活動等の支援  ・サロンなどの地域の集まりに講師等として協力している。

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会長、民生委員、老人会長、シルバーヘルパーなど関係機関と連携して情報提供を募り、対応の必要性のある方には訪問し、実態把握を行っている。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的な見守りや関わりを要する方には、定期的に訪問したり、関係機関と情報交換を行ったりして、状態を把握している。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談を受けたら訪問し、サービスの必要性のある方には、その利用調整、関係機関への連携・引き継ぎなどを行っている。記録を保存いつでも出せる状態にしてあり、長年の経緯や生活の継続性を容易に把握できる。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修等には積極的に参加し、知識の向上を図っている。また職域の会にも出来る限り参加し、専門性を高めている。</li> <li>・対応の必要な方があれば、成年後見制度・事業の紹介などを行い、その利用の援助も行っている。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待に関しては、保健センターと高齢介護課へ報告し、経過記録を提出している。迅速な対応を行うために、日頃からネットワーク形成に取り組んでいる</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・把握、相談のあった場合には、包括内で検討し2名以上で対応できるようにしている。また他の関係機関とも事例検討をする機会を設けるなど、包括的に取り組めるようにしている。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・校区の警察などに包括支援センターの役割や連携の必要性について、パンフレット等を活用し周知・協力依頼を行っている。</li> <li>・クーリングオフ制度について理解し、消費生活センターへの相談、成年後見制度の利用なども心がけている。相談のあった場合には、対応可能である。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に、圏域内の居宅介との連絡会を実施している。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保健福祉センター管内の居宅介・地域包括合同の研修会を年1回開催している。テーマは、事前に居宅介にアンケートを募っている。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の居宅介・サービス提供事業所から、インフォーマルサービスやふれあいサロンなどについて質問のあった際には紹介している。また、居宅介・事業所などから、地域でサービス利用が必要と思われる方についての情報提供をいただくこともある。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネからの相談には事前に対面して話しを聞き、利用者宅に同行訪問する。また、保健センターへもケアマネから報告を行っている。以降は必要時に対応を行っている。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・利用者のアセスメントを行う際によく話し合い、意欲を維持できるようなマネジメントに努めている。終了時には、有料の運動の事業所などを紹介し、今後も相談に応じることを約束している。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・月1回の文書による報告や電話以外に、直接サービス事業所へ出向き本人の利用状況を確認している。
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・開催案内は各校区全体に行き渡るよう努力しているが、場所が限られており、定期的な開催にはなっておらず毎回同じような場所になりがちである。また、その後のフォローアップも十分にはできていない。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	
校区社会福祉協議会会長	・センターを知らない人が多いので、今後も積極的にPRしてもらいたい。
校区民生委員・児童委員協議会会長	・色々な相談に快く対応してもらえ助かっている。
校区老人クラブ連合会会長	・校区役員等は知っているが、一般の人が知っているとは思わない。11月下旬に初めて老人クラブに出席されることになっている。高齢者はいつか利用したいと思っているので、広報誌等の配布や少なくとも年1～2回の説明会を行い、内容の周知を図るべきと思われる。
居宅介護支援事業所管理者	・担当している要支援者への説明が不十分で、地域包括支援センターの役割について理解されていない方がいる。利用者や家族へわかりやすい説明をお願いしたい。地域包括支援センターの設置は公的機関が担うべきであると思う。特に公正・中立な運営が求められること、仕事内容の多様性から。
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
北2	36.3	52.7	14.0	14.5	15.0	12.0	15.0	1.3	12.0	79.8
北平均	45.1	67.4	12.4	12.7	14.8	10.3	11.7	1.6	10.4	69.1
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>それぞれの専門性を踏まえ対応している。業務内容については毎朝ミーティングを開催し情報の共有、情報交換を行いながら活動している。</li> <li>年間計画の共有はできているものの目標設定が十分な意識の元では無いと感じている。</li> </ul>
②中立・公正の確保
<ul style="list-style-type: none"> <li>中立、公正な立場での対応を心がけている。サービス提供についても他スタッフからの情報も踏まえ偏った選択にならないようにしている。</li> </ul>
③市との連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>困難ケース、虐待ケース等保健センターへ連絡し対応している。</li> <li>必要時応じて行っているが積極的とはいえない。</li> </ul>
④業務改善への取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>毎朝ミーティングを開催し前日のヒヤリハットや苦情の有無について確認、情報交換を行いながら業務を行っている。</li> </ul>
⑤職員の資質の向上
<ul style="list-style-type: none"> <li>国、県、市、民間事業所等が開催する研修会へは積極的に参加しているが包括独自で研修会の実施は行っていない。</li> </ul>
⑥24時間の連絡体制
<ul style="list-style-type: none"> <li>夜間、休日でも緊急時は連絡がとれる体制にしている</li> </ul>
⑦地域運営協議会の開催
<ul style="list-style-type: none"> <li>4ヶ月ごとの開催であるが各々の民協や社会福祉協議会主催の会議に参加し地域での問題は把握するようにしている。</li> </ul>
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透
<ul style="list-style-type: none"> <li>広報誌での継続的な広報は行っているが地域全体の周知には至っていない。</li> </ul>
⑨地域の介護予防活動等の支援
<ul style="list-style-type: none"> <li>評価基準に対して概ね達成できていると思う。</li> </ul>

2 総合相談支援業務
<p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各々の校区の民生委員の会議には参加し情報交換を行っており相談も増えているが独自の工夫は行ってはいない。</li> <li>・民生委員を中心に申請無しの方への状況確認は行っているが、潜在的な利用者の把握のための独自の対応はできていない。</li> </ul>
<p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全てのケースではないが必要と判断したケースについては継続的に関わり支援している。</li> </ul>
<p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価基準に対して概ね達成できていると思う。</li> </ul>
3 権利擁護業務
<p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見制度については家族介護者教室や居宅との連絡会出情報提供しているが、地域高齢者向けにPRはできていない。</li> <li>・成年後見制度や地域権利擁護事業へつないだケースは無かった。</li> </ul>
<p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・必要なケースがあれば職種間や関係機関へ連絡、相談しながら対応している。</li> <li>・虐待防止についての周知は十分できていない。</li> <li>・虐待ネットワークの構築はできていない。</li> </ul>
<p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価基準に対して概ね達成できていると思う。</li> </ul>
<p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターとの連携はあるが、警察との連携はできていない。積極的なPRはできていない。</li> </ul>
4 包括的・継続的支援業務
<p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関とは個別のケースでは行っているが意見交換会は行っていない。</li> </ul>
<p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・3ヶ月に1回包括管内居宅のCMと連絡会を開催し情報交換、意見交換、ケース検討会等毎回テーマを決めて開催している。年に1回は保健センター管内の包括支援センター合同の研修会を開催している。</li> </ul>
<p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ネットワークづくりの支援は行っていない。</li> <li>・インフォーマルなサービスについてはセンター全体で情報収集を行い必要に応じて対象者へ情報を提供している。</li> </ul>
<p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・提出いただいたケアプランについては内容を確認しているがベテランのCMが多く、意見を求められる機会は少ない。困難事例等相談があったケースについては同伴訪問を行ったり、関係機関と連携する等問題解決を図るよう心がけている。周知はしっかりできていない。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・評価基準に対して概ね達成できていると思う。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・評価基準に対して概ね達成できていると思う。
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・できる限り多くの方が参加できるよう場所の配慮を行いながら開催している。開催後のアンケートは行っているがフォローアップはできていない。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	
校区社会福祉協議会会長	
校区民生委員・児童委員協議会会長	・困ったときにすぐに連絡をとり協力していただけるので大変助かっている。 ・地域で幅広く活動するため、自治会、老人会、公民館等の組織と連携を組んではいかがでしょうか？PR誌のみでなく、顔と顔を合わせるともっとわかりやすいと思います。
校区老人クラブ連合会会長	・スタッフが若くて一生懸命であるが、経験豊かな指導的立場の方も必要だと思った。
居宅介護支援事業所管理者	・包括の役割が多すぎる。予防給付の件数も多く多忙の様子。連絡をしても不在のことが多い。包括の役割を少なくし、1つ1つのことを深めてほしい。地域包括によって対応の仕方が違う。熱心に耳を傾けてくれるところもあれば、中々対応してくれないこともある。
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
北3	47.4	68.7	14.0	12.3	15.0	11.3	9.5	0.3	10.4	69.4
北平均	45.1	67.4	12.4	12.7	14.8	10.3	11.7	1.6	10.4	69.1
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携 ・クライアントニーズに応じ、スタッフの専門性を提供できるよう調整している。業務の進捗状況については管理者が把握し、評価及び調整を実施中。年間目標・計画を3ヶ月毎にモニターすることで共有化に努めている。 ・朝のミーティングで各人の業務予定報告を行っている。その際に、個別のケースについての経過報告や進捗状況、ケース検討を行うこともある。
②中立・公正の確保 ・職員証必携を義務付け、公的機関としてのカラーを強調し、クライアント福利の実現を企図したサービス照会に徹している。住民にとっての利便性を考慮し、母体法人より独立し事務所をかまえている。
③市との連携 ・面接、メール他の通信手段を有効に活用中。クライアントに応じた各課、担当者との縦断的・横断的連絡調整に努めている。
④業務改善への取り組み ・各関係機関・利用者・家族からの意見・要望は、スタッフ間で情報の共有化を図り、より質の高いサービスが提供できるよう都度業務の見直しを行っている。
⑤職員の資質の向上 ・スタッフの専門性、モチベーション等をふまえ振り分けながら参加を要請している。母体病院の協力を得ながら地域住民・専門職も巻き込んだ研修会を開催している。
⑥24時間の連絡体制 ・職員全員が専用PHSを必携、ローテーションで夜間・休日転送で24時間連絡体制の充実を図っている。
⑦地域運営協議会の開催 ・全校区において委員選任の平等性が図られている。地域包括ケア、地域ケア計画策定を考慮し、熊本市社協コミュニティワーカーを委員に選任し、質の向上に努めている。
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透 ・広報誌を作成し各自治会へ回覧を依頼し周知に努めている。また、各老人会に出向き広報を行っているが、地域全体への周知には至っていない。 ・季刊で広報誌を発行している。PRについては各種団体のイベントや例会に直接参加し、“顔の見える形”での周知活動に努めている。今後、オンラインでの広報も検討中。
⑨地域の介護予防活動等の支援 ・「夢もやい館」やボランティア団体からの依頼を受け、講師等として協力している。また、各高齢者サロンに参加し健康講話や体操・レクリエーションを提供している。

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・団地生活援助員・福祉協力員他、インフォーマルな機関との連携強化に努めている。また、行政機関との連携についても各制度を縦断的・横断的に調整するよう心がけている。</li> <li>・民生委員などからの情報での対応はできているが包括からの積極的な把握はむずかしい。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各スタッフレベルでのフォロー体制に留まっている。センター内での共有化・関係機関との連絡調整の強化が課題。</li> <li>・対象者の状態に応じ、その都度適切と思われる医療や福祉分野へと連携し継続的に支援している。また、対象者の環境(生活・経済・保険等)についても調整を行っている。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・可能な限り初期対応者が主担当者となり、対象者に混乱が生じないよう配慮し、スムーズにサービス調整が行えるようにしている。また、引継ぎ後も状況の確認を行ない、ケース対応の振り返りを行い次回に活かせるよう努めている。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・権利擁護担当スタッフ、他スタッフが連携を図りながら体制を強化している。研修にも適宜参加中。PRIについては、地域での公開講座を通じて実施中。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政、インフォーマル機関との密な連絡調整を図り、対応中。地域のセーフティ・ネット会議にも参加し、情報の共有化や広報に努めている。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・かかりつけ医、各サービス機関、ケアマネ、インフォーマル機関、行政とのネットワークを通じた対応を実施中。また、困難事例を担当するケアマネジャーに対するバック・アップも面接や適宜のカンファレンスにて実施中。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応可能な体制は取れているが、公安等との積極的な連携が若干不足している。PRIについては更なるアウトリーチ機能の充実を目指したい。</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開業医との症例検討会や、ケアマネジャーとの個別連絡調整の強化に努めている。</li> <li>・サービスの利用に至らないケースであっても、必要時対象者の主治医とカンファレンスを行い、現在対象者に必要と思われる支援についての意見交換等を行っている。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーへの個別面接、母体法人との協働による合同教育研修を実施中。北管轄包括支援センターと各居宅介護支援事業所の研修会も継続中。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クリニック関係者(医療職のみでなく)、介護保険事業所、自治会役員、地域住民からの相談件数も増加してきており、地域で高齢者の見守りを行っていく環境作りの一助となっている。</li> <li>・保健・医療・福祉、インフォーマル機関との連携体制が取れており、個別ニーズに応じた柔軟な対応を実施中。インフォーマルサービスのさらなる開発が課題。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の介護支援専門員にはベテランが多く、自己解決能力を有しているためケアプラン作成技術指導についてはニーズが低い。困難事例についてはバック・アップ体制をとっており、行政を含めたネットワークを通じた支援を心がけている。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所とのカンファレンスをプランをもとに必ず実施している。また定期的に事業状況の確認を行っている。次クールが必要な方については事業所の評価を基にアセスメントとリプランを行いつなげている。</li> </ul>
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリングで得た情報を事業所へフィードバックするなどして事業所と情報を共有化し、より効果的なケアが展開できるよう連携を図っている。</li> </ul>
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各校区のニーズ把握に努め、全体のバランスも考慮しながら企画・実施中。実施後のフォローもヒアリングを中心に行っている。</li> <li>・各校区で開催すると共に、地形を考慮し同様の内容で町内毎に開催するなどの工夫を行っている。また、テーマによっては概要から具体的内容へと展開するため複数回の開催を予定している。</li> </ul>

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老人会に毎月来ていただき感謝している。今後とも、地域の行事への参加、講座の開催につき協力をお願いしたい。</li> </ul>
校区社会福祉協議会会長	
校区民生委員・児童委員協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民にまんべんなく包括を知ってもらうために、高齢者・高齢者予備軍の人が参加できるイベントを企画したらどうか。</li> </ul>
校区老人クラブ連合会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月定例会に参加してもらい、運動や病後対策の相談に乗ってもらっている。やさしい対応、行き届いた注意、気安く応じてくれるので感謝している。</li> <li>・毎月例会をしているが、包括との交流がまったくない。現実に活動しているか疑問を感じる。</li> <li>・老人会で職員の方からお話を聞く講座を開催している。今後も、会員に地域包括支援センターを積極的に活用していただくよう、私自身も十分学んでPRIに努めていきたい。</li> </ul>
居宅介護支援事業所管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・困難ケースに対応できる人材が必要。頼られる人材がいればもっと包括を利用する機会が増える。予防プランを作成する機関というイメージが強い。</li> </ul>
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
北4	47.5	68.8	13.0	15.0	15.0	15.0	—	0.0	11.6	77.3
北平均	45.1	67.4	12.4	12.7	14.8	10.3	11.7	1.6	10.4	69.1
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携  ・主担当を置き、役割分担している。管理者が業務内容を把握している。年間計画(事業計画)を立て、各職員が内容を共有して業務に取り組んでいる。
②中立・公正の確保  ・初回訪問時・面談・契約時に市からの委託を受けていることを説明し中立公正の立場であること等を説明。またサービス調整時は必ず、複数の事業所を紹介するようにし、体験利用が可能な場合は体験してから事業所を選択して頂くようにしている。
③市との連携  ・困難事例などについては、行政機関と密に連携を図り、問題解決に取り組んでいる。
④業務改善への取り組み  ・利用者や家族の意見を経過記録や業務日誌におとし、今後の課題分析を行っている。 ・利用者様やご家族から要望があった場合は上司に相談。どのように対応したかを個々のケース記録に残している。しかし、業務における課題・反省点など共有する仕組み不十分な面もある。
⑤職員の資質の向上  ・定期的な勉強会の開催や主な取り組みなどを研究材料としてパワーポイントでまとめ勉強会の中で報告している。市で開催される研修会にも参加し資質向上に努めている。
⑥24時間の連絡体制  ・同一法人の施設内には24時間、常に勤務者がおり、必要時には、その者を通じ、担当者に連絡が取れる体制にある。
⑦地域運営協議会の開催  ・3ヶ月に1度実施(年4回)。委員の選定も圏域の中で平等に実施。地域の方からの貴重な意見を、運営に反映させる場として内容のあるものを心がけて実施している。
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透  ・毎月5箇所の老人会・4校区社協の会合(24日会)、城北・麻生田それぞれのネットワークの会やサロンへの参加をし、広報誌の配布などの広報活動を行っている。それ以外の行事でも積極的に参加し、広報を行っている。 ・地域包括支援センターという名称が高齢者にはわかりにくいので地域全体の周知には至っていないと思う。
⑨地域の介護予防活動等の支援  ・地域で開催している介護予防体操教室や健康教室に毎月出向き、地域活動を行っている。

2 総合相談支援業務
<p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <p>・保健福祉センターや民生委員と連携を図り、高齢者世帯・独居の方で生活が困難な状態の方を把握し、在宅生活の支援を行っている。</p>
<p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <p>・サロン活動において、独居の方、高齢世帯の方への参加を促し、サロンでの話しの中で地域での問題や他の生活に困っている住民の情報収集や状態把握等を行っている。</p>
<p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <p>・相談内容に応じて、必要な調整を行っている。関係機関に引き継いだ後にも、最終的な対応状況の報告をもらうなどし把握を心掛けている。</p>
3 権利擁護業務
<p>①成年後見制度への対応</p> <p>・実際に、制度の活用に至ったケースがないが、研修への参加もしており、活用が難しいと判断したケースであっても日常生活自立支援事業を含めた代替サービスを探すなどの対応を心掛けている。</p>
<p>②高齢者虐待への対応</p> <p>・高齢介護福祉課と連携して対応したケースも多々あり、対応は十分に可能だと思っている。地域のネットワークへも積極的に参加しており、関係機関との連携を深めるように努めている。</p>
<p>③困難事例への対応</p> <p>・包括内(3職種)の連携はもとより、他関係機関とも対応を検討して取り組んでいる。長期的な対応にはなるが、継続した支援をしている。</p>
<p>④消費者被害への対応</p> <p>・管轄の警察署や近隣の交番・消費生活センターと連携を取りながら対応している。実際に動いているケースもあり、十分に対応は可能だと考えている。また、老人会や地域の行事の際には消費者被害防止についてPRを行っている。</p>
4 包括的・継続的支援業務
<p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <p>・サービス担当者会議やカンファレンスの開催など医療機関や介護支援専門員との意見交換や情報の共有を図ることを心がけている。また、MSWからはこまめに連絡をもらえる為、情報の共有などは図れていると考える。</p>
<p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <p>・テーマを決めて、定期的に居宅・包括の合同研修会を開催している。</p>
<p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <p>・地域のネットワークの会に参加し、地域の実情を把握し、関係機関との連携を図っている。ネットワークとしても機能している。状況に応じたサービスを紹介している。</p>
<p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <p>・地域の介護支援専門員からの困難事例について随時、相談や助言等を行い、また地域の居宅との勉強会も定期的に行っている。</p> <p>・予防で関わっているケース・困難事例のケース・地域行事(老人会・体操教室など)への対応に追われているのが現状で、居宅の介護支援専門員への支援は積極的には行えていない。</p>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・プラン・目標を設定する場合は、自立支援と利用者の希望を取り入れながら行っている。また、実施状況や状態把握を行うため事業所への訪問・電話確認を行っている。
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・サービス事業所との連絡を密にし、利用者の状況の把握に努めており、本人がより自立して生活していけるように自立支援を促している。
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	・2ヶ月に一度、それぞれの月で会場を変えるなど、かたよりがなく城北・麻生田校区の方が参加しやすい工夫をしている。また、参加者からのアンケートなどの意見を参考にしながら、年間計画を立て内容のあるものを実践している。

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	
校区社会福祉協議会会長	
校区民生委員・児童委員協議会会長	・利用している地域の高齢者の評判もよく、また、台風時等には一人暮らしの高齢者の避難場所として受け入れるなど地域に貢献している。
校区老人クラブ連合会会長	・毎月介護体操を実施してもらっている。各町内の老人クラブにも来てもらっており、包括のPRなど積極的に活動されているので感謝している。
居宅介護支援事業所管理者	
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
北5	47.2	68.4	14.0	10.0	15.0	6.0	14.0	5.8	10.8	72.0
北平均	45.1	67.4	12.4	12.7	14.8	10.3	11.7	1.6	10.4	69.1
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・校区別や事業別に担当を置き、包括内で必要に応じ相談しながら対応している。</li> <li>・センターの年間計画や目標を意識し、評価をしながら業務を行なっている。</li> </ul>
②中立・公正の確保
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員証、市の委託を受け活動している旨を明示しているパンフを使用し、公平中立である事をアピールしている。</li> <li>・サービス事業所紹介時は、事業所一覧やパンフを提示し、利用者自身が選択できる様に配慮している。</li> </ul>
③市との連携
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市高齢介護福祉課・保護課や保健センター等と積極的に相談・連絡・報告を行っている。</li> </ul>
④業務改善への取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営に関する利用者・家族・地域からの要望や意見は、地域運営協議会を利用。報告・検討し、運営に反映させている。</li> </ul>
⑤職員の資質の向上
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市・県・国等の研修の他、専門性に配慮しながら必要な研修に参加。終了後はその他職員に伝達講習を実施。</li> <li>・北ブロック包括・居宅合同研修会などセンター独自の研修会等も実施。</li> </ul>
⑥24時間の連絡体制
<ul style="list-style-type: none"> <li>・早朝・夜間・休日は携帯電話へ転送される等、24時間・365日連絡体制を確保している。</li> </ul>
⑦地域運営協議会の開催
<ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度より4半期毎に開催。委員構成も平等に選任し地域全体を網羅。</li> <li>・各回のテーマも計画的かつその時々委員の要望を取り入れる等で開催している。</li> </ul>
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透
<ul style="list-style-type: none"> <li>・センター独自の広報誌を平成20年度より年6回継続的に発行。</li> <li>・地域の夏祭り・ふれあいフェスタ等多世代の集まる場にも積極的に参加。PRティッシュを配る等で周知を図っている。</li> </ul>
⑨地域の介護予防活動等の支援
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域のサロンに出かけて、協力している。</li> <li>・保健科学大看護学科へ講師として協力している。</li> </ul>

2 総合相談支援業務
<p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・閉じこもり・孤立・虐待のリスクの高い高齢者など、潜在的な利用者を発見する為、町内ごと民生委員と同行訪問による実態把握を行なっている。</li> <li>・上記によりサービス利用の必要性のある高齢者等が発見でき介護予防・病状悪化の予防等に繋がっている。</li> <li>・民生委員との連携も深まり、相談件数が増えた。</li> </ul>
<p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・状況に応じ継続的な見守り等の支援を行い、評価、支援内容の見直しを行なっている。</li> </ul>
<p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門機関の情報提供だけでなく、連携・同行訪問などによる引継ぎ、その後の状況確認なども行なっている。</li> </ul>
3 権利擁護業務
<p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修会参加等で積極的に情報収集を行ない、又司法書士や社協など専門機関との連携も図れている。</li> <li>・権利擁護の制度について、センター広報誌への掲載や、民生委員の定例化、ふれあいサロン等の場においてPRを行っている。</li> </ul>
<p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・北保や市高齢介護福祉等と連携、同行訪問や会議を重ねながら対応している。</li> <li>・センター独自で虐待に関するパンフレットを作成しPR活動を行なっている。</li> </ul>
<p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・困難事例等に関しては、包括内での検討はもちろん、北保や市高齢介護福祉等と連携、同行訪問や会議を重ねながら対応している。</li> </ul>
<p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センターのパンフ等を活用しながら、ふれあいサロン等地域においてPR活動を実施。</li> <li>・管内の交番へ出向き、包括支援センターの役割紹介、情報交換を行うなど連携を図っている。</li> </ul>
4 包括的・継続的支援業務
<p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・圏域内の居宅介護支援事業所との連絡会において、地域の医師を講師に招き勉強会を開催。意見交換を行っている。</li> </ul>
<p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・圏域内の居宅介護支援事業所との連絡会を年3回程度開催。</li> <li>・資質向上につながるテーマを毎回共同で決め開催している。</li> </ul>
<p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅介護支援事業所との連絡会継続や、家族介護者教室等の活用による事業所との意見交換会等で、関係機関同士のネットワークが構築されてきている。</li> <li>・居宅介護支援事業所との連絡会において、地域のインフォーマルサービスについての情報交換、整理を行い、利用者の状況に応じ紹介する事ができている。</li> </ul>
<p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の介護支援専門員が抱える支援困難事例について、北保等行政や障害の相談支援事業所等関係機関との連携の下で、具体的な支援方針を検討し、助言を行っている。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業開始前には必ず担当者会議や電話連絡等で、目標を共有している。終了後も利用者の状況を把握して評価を行ない、次の対応を事業所と共に検討している。</li> </ul>
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月1回に連絡や利用者の変化時連携を取り対応している。</li> </ul>
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同テーマを各校区ごと、各校区の公民館等集まり易い場にて、年間6回開催している。</li> <li>・発見したニーズには状況に応じ訪問する等で対応している。</li> </ul>

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌は大変役立つ。</li> <li>・ひとつのセンターで3校区担当しているが、今後高齢化が進むと対応が大変になるのではないかと。</li> <li>・非常に熱心に活動している。</li> </ul>
校区社会福祉協議会会長	
校区民生委員・児童委員協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も地域のためにがんばってほしい。各地区との連携はよく行われている。担当者は誠心誠意尽くしている。地域の把握にはもっと時間がかかる。</li> <li>・誠実な働きをされており、民生委員としては頼りになる存在として相談に乗っていただき大変助かっている。</li> </ul>
校区老人クラブ連合会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院・施設との連携はあるようだが、元気老人に対しても、将来に向かって活動の手助けができることもあるのではないかと。</li> </ul>
居宅介護支援事業所管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院内や施設内に事業所があり外部から利用しにくく、専用の相談スペースがない。敷地内であっても、他の在宅事業所と外から見ても包括として区別されているのがわかるようにしてほしい。</li> </ul>
被保険者(未認定者)	

## 事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価		外部評価							
	平均得点 (69点満点)	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点 (15点満点)	割合 (100点換算)
北6	37.7	54.6	—	—	14.0	8.2	12.0	1.2	8.9	59.1
北平均	45.1	67.4	12.4	12.7	14.8	10.3	11.7	1.6	10.4	69.1
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

## 自己評価における主な取り組み

1 運営事務関係
①3職種その他の職員の職務分担及び連携 <ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員が年間計画や目標を共有、意識し、全員で連携をとりながら業務を行っている。</li> <li>・1ヶ月の業務の振り返りをスタッフ全員6名がシート化して次月の指針としている</li> <li>・管理者作成の毎月の包括の進捗会議資料にスタッフ全員に目を通してもらい、又、会議の報告をし、「地域に出ていく包括、皆で作作り信頼される包括を」目指している</li> </ul>
②中立・公正の確保 <ul style="list-style-type: none"> <li>・区長会議等での説明において、市の委託を受けていることへの証明として職員証を提示している。また、常に名札の後ろに携帯し、いつでも提示できるように準備している。サービスの紹介に関してニーズに合った適切な事業所を数箇所紹介し、それから選択できるよう配慮している。</li> <li>・法人から離れた環境に事務所を構え、中立・公正は包括の根幹としている。</li> </ul>
③市との連携 <ul style="list-style-type: none"> <li>・初年度なので、各事業について市担当者から指導を受けながら業務を行っている。</li> </ul>
④業務改善への取り組み <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談受付簿に記録し、困難ケースについてはスタッフで話し合い方向性を決め業務に反映している。</li> <li>・1日のスケジュール表の活用(どの業務にどれ位の時間を費やす)・業務日誌を日計表に反映できるようにしている。</li> <li>・毎朝ミーティングを行い、利用者からの要望や意見を共有するようにしている。</li> <li>・月に1回ミーティングの時間を設け、業務改善や目標などを確認している。</li> </ul>
⑤職員の資質の向上 <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門職としてのレベルアップを目的として、外部研修には力を入れている。</li> <li>・包括独自の研修は、研修の復講にとどまっている。</li> <li>・市や県の研修には積極的に参加しているが、包括独自での研修会は開催できていない。</li> </ul>
⑥24時間の連絡体制 <ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間や休日の電話は、必ず、携帯電話に転送し、スタッフ6名が交替制で利用者に対応している。</li> </ul>
⑦地域運営協議会の開催 <ul style="list-style-type: none"> <li>・テーマは業務報告をオープン化し中立・公正の提示・高齢介護福祉課の地域ケア計画等を重点的に計画し意見交換している。</li> </ul>
⑧地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透 <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌を作成し、地域のサロン等で周知を図っているが、高齢者以外の住民や医療機関等に完全には周知できていない。</li> </ul>
⑨地域の介護予防活動等の支援 <ul style="list-style-type: none"> <li>・各サロン活動へ出向き健康チェックを行い、介護予防の相談や認知症、栄養に関する相談などを受けている。</li> </ul>

<p><b>2 総合相談支援業務</b></p> <p>①地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・民生委員・総合支所の支所の保健師・社協植木支所と連携を取り相談があった利用者に対応(独居・認知症の進行・熱中症)</li> <li>・自機関からの実態調査は取り組んでいない。</li> </ul> <p>②相談内容に応じた継続的な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容次第では継続的支援のケースもあるが、支援の状況について状況の把握・経過記録等は実施しているが評価迄いたっていない。</li> </ul> <p>③在宅高齢者福祉事業に関する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ワンストップサービスを目指し、相談者が適切なサービスにつながるように継続して支援を行っている。</li> <li>・サービス調整まで支援は出来ていると思われるが、その後の状況確認までは取れていなかった。</li> </ul>
<p><b>3 権利擁護業務</b></p> <p>①成年後見制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・可能な限り研修等へは参加している。また、個人でも成年後見制度に関して学習している。ただ、地域への広報や地域の実情把握に関しては今後の課題である。日常生活自立支援事業に適応しそうな相談があれば、連携を図っている。</li> </ul> <p>②高齢者虐待への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談があった場合、すべて高齢介護福祉課へ報告するようにしている。また経過もその都度報告している。</li> <li>・市担当者と連携し、状況に応じてケース検討会議や家庭訪問を一緒に行っている。</li> <li>・虐待防止ネットワークが構築できていない。</li> </ul> <p>③困難事例への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括内で検討し、連携が必要な機関との連絡調整を行っている。</li> <li>・家族・居宅の介護支援専門員・民生委員・総合支所からの困難事例には、関係機関と連携をとり問題解決に取り組んでいる。</li> </ul> <p>④消費者被害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パンフレットを活用し、地域のサロン等に参加したときに注意を行っている。また民生委員にも気になる事があれば連絡をいただくように案内している。</li> <li>・家族介護者教室で、県の消費者センターを講師招いて悪徳商法等の講演を開催した。</li> <li>・積極的な情報把握迄はできていない</li> </ul>
<p><b>4 包括的・継続的支援業務</b></p> <p>①利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関と介護支援専門員との連携は取っているが、意見交換会の開催や、個別の連絡会は実施していない。</li> </ul> <p>②地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、検討会を作っていく。職員間で今後の構想を練っている段階である。</li> <li>・植木の介護支援専門員の連絡協議会との連携は旧直営の包括から継続している。</li> </ul> <p>③地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新予防給付の委託事業者・居宅介護支援事業者・総合支所等とは、旧直営の包括の繋がりや連携でネット・ワークや信頼関係の構築はできているが、民生委員・老人会・区長・サロンリーダーとの構築は未だ、2合目程度。</li> <li>・利用者の状況に応じたインフォーマルサービスは紹介に努めているが、積極性に欠けている。</li> </ul> <p>④地域における介護支援専門員への個別支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談のケースには丁寧に専門的見地で支援している。</li> <li>・地域の介護支援専門員の困難事例の相談には、具体的な支援方針を双方で考え検討し、助言している。</li> <li>・困難事例の相談は包括でということは介護支援専門員の方が周知されている。</li> </ul>

5 介護予防ケアマネジメント等	
①介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月数名の利用者宅を訪問し、利用者と共に目標を設定し、マネジメントを行っている。</li> <li>・終了者に対しては自宅でも継続できるように助言している。</li> </ul>
②効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者へモニタリングを行い状況を把握を行っている。</li> <li>・事業所からの情報提供や実施状況を把握し助言などを行っている。</li> </ul>
6 家族介護者教室	
①家族介護者教室の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年6回の開催を計画し、圏域の偏りがないように実施している。(H23, 1月で6回目終了予定)</li> <li>・内容に関しても地域の特性に応じ変更している。</li> <li>・フォローアップは、相談のケースのみに対応。</li> </ul>

## 外部評価者のコメント

評価者	コメント
校区自治協議会会長	
校区社会福祉協議会会長	
校区民生委員・児童委員協議会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・活発に動いているが、合併前と比べて事務量や市となって初めて対応する項目もあって、やや苦勞しているようだ。しかし、民生委員会議や町内公民館を利用して包括のPRを懸命にしている。</li> </ul>
校区老人クラブ連合会会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ショッピングセンター内に包括ができたので大変頼りにしている。</li> <li>・地域住民が知らないので、市やセンターから説明が必要。</li> <li>・機会あるごとに老人会等で話し合っている。会員にもどしどし利用するよう勧めている。</li> <li>・田底校区は、最北端に位置し、包括から距離がある。交通の便も悪く、渋滞のため敬遠がちであるが包括との交流計画等を考えていかないといけないと思います。</li> </ul>
居宅介護支援事業所管理者	
被保険者(未認定者)	