

伊丹市地域包括支援センター 業務評価実施報告書 【平成 29 年度】

伊丹市介護保険課

1. 目的

地域包括支援センター（以下、「包括」という。）は、地域の高齢者等の心身の健康保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことを業務とし、地域の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する中核的機関として設置している。

地域包括ケアシステムの構築に当たり、包括の運営が安定的・継続的に行われるよう、本市の定める運営方針等を踏まえた効果的・効率的な運営がなされているか等、包括の業務評価を実施し、運営上の課題の抽出、整理及び改善を図り、その結果を活かしてより良い運営・活動に向けた取り組みを推進することを目的とする。

2. スケジュール

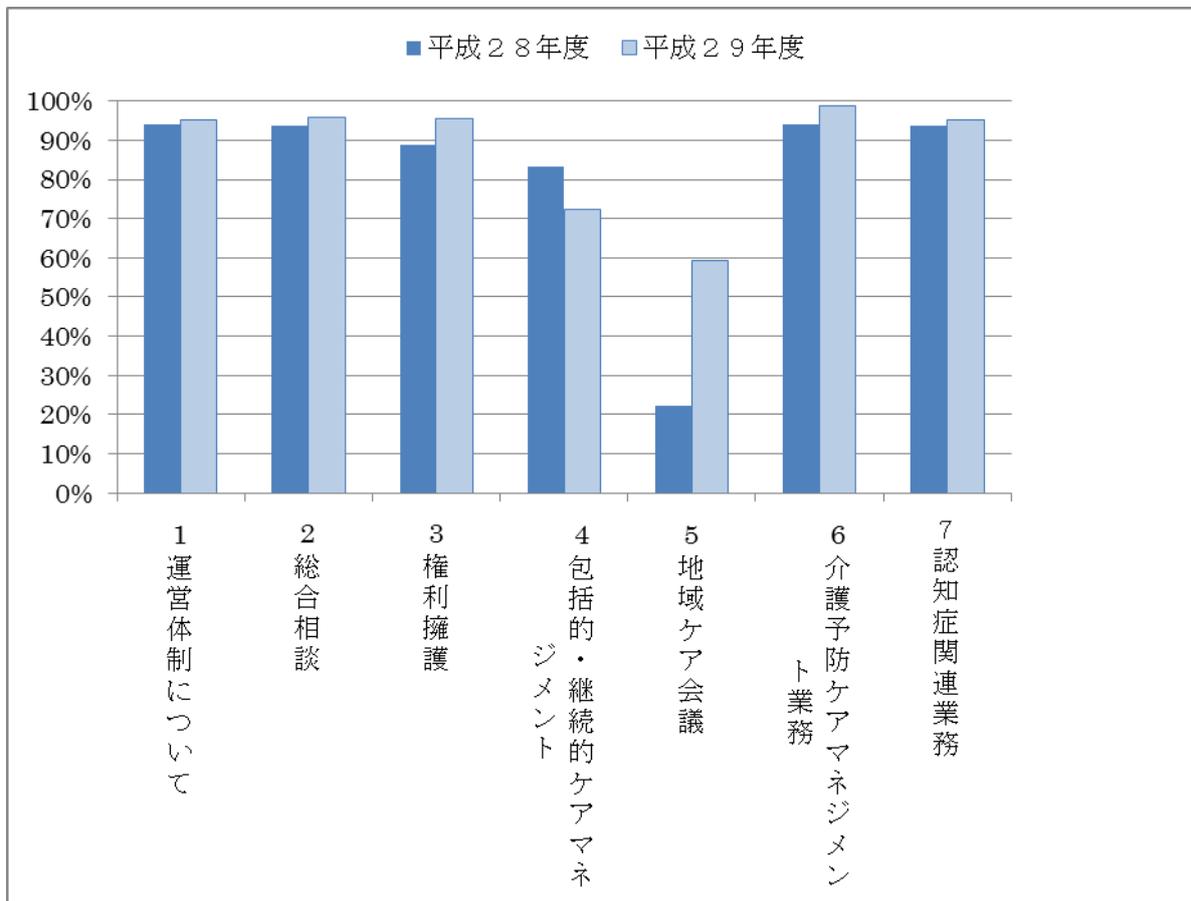
平成 29 年 7 月 27 日（木）	評価表配布
平成 29 年 8 月 18 日（金）	評価表回収
平成 29 年 8 月 31 日（木）	桜台・池尻地域包括支援センター（明照会） ヒアリング・評価
平成 29 年 9 月 4 日（月）	伊丹・摂陽地域包括支援センター（事業団）、 天神川・荻野地域包括支援センター（事業団） ヒアリング・評価
平成 29 年 9 月 11 日（月）	神津・有岡地域包括支援センター（協同の苑） ヒアリング・評価
平成 29 年 9 月 29 日（金）	稲野・鴻池地域包括支援センター（事業団）、 笹原・鈴原地域包括支援センター（事業団） ヒアリング・評価
平成 29 年 10 月 3 日（火）	南地域包括支援センター（ジェイエイ兵庫六甲福祉会）、 緑丘・瑞穂地域包括支援センター（ヘルプ協会） ヒアリング・評価
平成 29 年 10 月 4 日（水）	花里・昆陽里地域包括支援センター（翠松会） ヒアリング・評価
平成 30 年 1 月 11 日（木）	市の評価結果を上記の 9 包括に通知
平成 30 年 2 月 15 日（木）	伊丹市地域包括支援センター運営協議会にて評価報告、意見聴取後、HP 等で公表予定

平成 30 年 3 月上旬	市及び基幹型地域包括支援センターは、評価結果及び当協議会での意見を基に、伊丹市地域包括支援センター運営指針及び伊丹市地域包括支援センター事業実施計画（以下「運営指針等」という。）を策定
平成 30 年 3 月下旬	各包括は、運営指針等を基に、「地域包括支援センター業務計画」を策定し、介護保険課に提出

総合評価

全包括の大項目における評価平均（100%換算）

評価実施年度	平成28年度	平成29年度
1 運営体制について	94.2%	95.2%
2 総合相談	93.8%	95.7%
3 権利擁護	88.9%	95.6%
4 包括的・継続的ケアマネジメント	83.3%	72.2%
5 地域ケア会議	22.2%	59.3%
6 介護予防ケアマネジメント業務	94.0%	98.7%
7 認知症関連業務	93.7%	95.2%



今回の評価では、昨年度に引き続き「運営体制について」、「総合相談」、「権利擁護」、「介護予防ケアマネジメント業務」及び「認知症関連業務」の項目については高い評価で、「包括的・継続的ケアマネジメント業務」及び「地域ケア会議」の項目については低い評価又はさらに高い評価を目指すべき項目となっている。その中で「包括的・継続的ケアマネジメント業務」を除く全ての項目

で、昨年度に比べ評価が上がっていることは、当評価業務の趣旨を理解し、業務の改善・向上に取り組んだ結果と評価できる。

いずれの包括においても、運営指針等を理解し、公平・中立な立場で、市の施策と整合を保ちながら運営することができており、包括は高齢者の総合相談窓口である事を十分に認識したうえで、各包括の職員が地域に出向き、地域の特性や課題、高齢者の状況等の把握に努めていた。

また、認知症高齢者に対する支援の重要性を理解しており、関係機関との連携や認知症サポーター養成講座の開催等により、認知症に関する知識の普及啓発を行っていた。

一方、包括的・継続的ケアマネジメント業務と地域ケア会議の項目が低い評価となっており、いずれの包括においても、それらの重要性は理解しているが、積極的に取り組むことができていない状況であった。包括的・継続的ケアマネジメント業務を効果的に実施するためには、介護保険サービスに限らず、保健・医療・福祉サービスやインフォーマルサポート等の様々な社会資源が連携するための環境整備が必要である。そのため、地域ケア会議を開催するためのマニュアルを作成していることに加え、新たな取り組みとして、小学校区ごとに地域のケアマネジャーと民生委員・児童委員の円滑な連携に資することを目的とした「地区懇談会」を開催している。

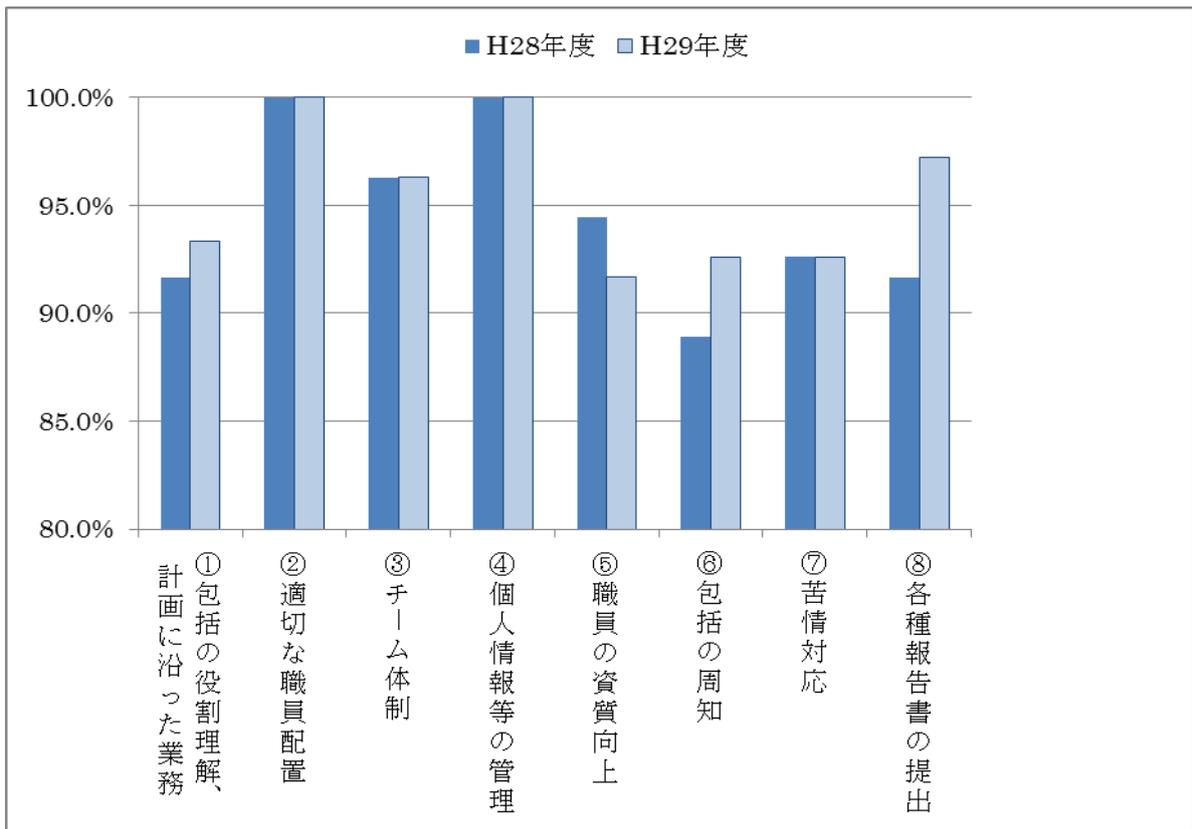
今年度より、介護予防・日常生活支援総合事業（以下「総合事業」という。）が開始し、地域住民と専門職の協働が総合事業の成功の鍵を握るため、各包括には市とともに地域包括ケアシステム構築の中心的役割を担っていくことを期待し、引き続き包括の支援を進める。

最後に、当評価を行うことで、包括の役割や確認事項を職員間で共有する機会にもなっている。来年度以降も継続して行い、包括の運営状況を評価することにとどまらず、他の包括の取り組み状況を知ることで、市全体としての質の向上につながるような業務評価としていきたい。

1. 運営体制について

包括全体の評価平均（100%換算）

① 域包括支援センターの役割を理解し、事業計画にそって業務を行っている。	93.3%
② 適切に職員を配置している。	100.0%
③ 3職種がチームとして業務にあたっている。	96.3%
④ 個人情報等を適切に管理している。	100.0%
⑤ 職員の研修等学びの機会を確保し、資質向上に取り組んでいる。	91.7%
⑥ 地域包括支援センターについて積極的に地域住民に周知している。	92.6%
⑦ 苦情に対して適切に対応している。	92.6%
⑧ センターの各種報告書等、期日までに提出している。	97.2%



いずれの包括も、運営指針等に基づいて、情報共有を目的としたミーティングや資質向上のための研修を定期的に行っていることが日々のチームアプローチに結びついており、高い評価になった。

一方、個人情報取り扱いマニュアルの作成状況に差があったため、未作成の包括には、早急に

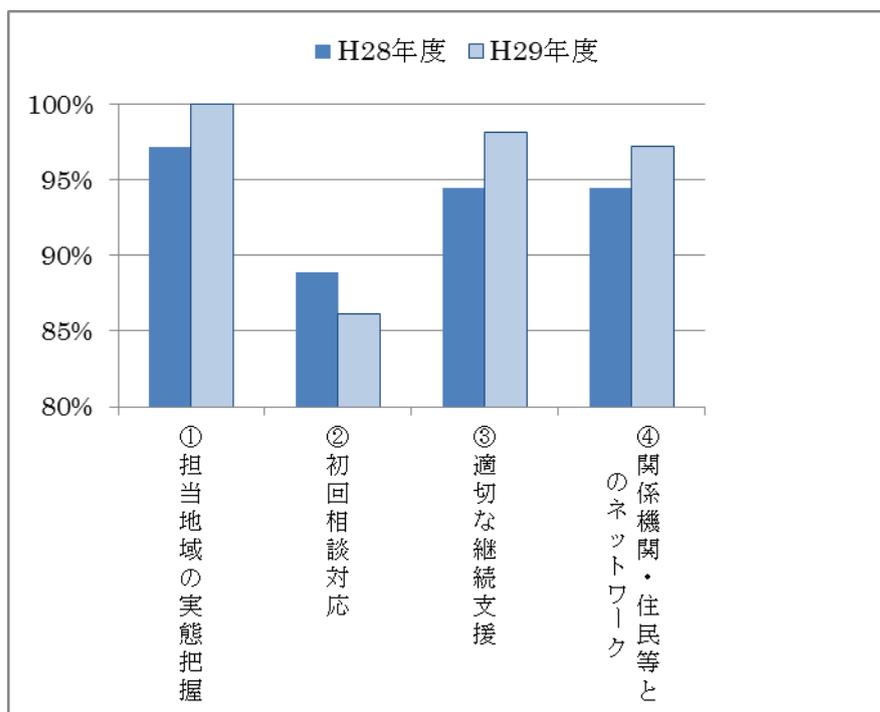
作成するよう働きかけた。

また、29年度より、包括事業の進捗管理を目的とした「事業実施計画進捗管理シート」を全ての包括で活用することで、包括業務の進捗管理を適切に行うとともに、各包括の計画的な業務の実施と、包括間での情報共有の一助となっている。

2. 総合相談

包括全体の評価平均（100%換算）

① 担当地域の実態について把握に努めている。	100.0%
② 初回相談を受けた場合、状況を把握し、適切に対応している。	86.1%
③ 継続的な支援が必要な高齢者に対して、センターが中心となり関係者等と協力しながら適切な支援を行っている。	98.1%
④ 関係機関や住民等とのネットワークの構築を図っている。	97.2%



老人クラブやふれあい福祉サロン等の地域の活動に出向くほか、民生委員・児童委員や協力員、自治会長、住民の方々に幅広く働きかけ、地域の特性把握に努めることで、高齢者支援における協力を得ていた。これらの活動の中で、包括が総合相談窓口であることの周知を行い、信頼関係の構築と相談しやすい環境づくりに努めていた。年間の初回相談件数が昨年度同様多かったことから、包括が高齢者の総合相談窓口として、地域住民や関係機関に浸透しつつあることが伺える。

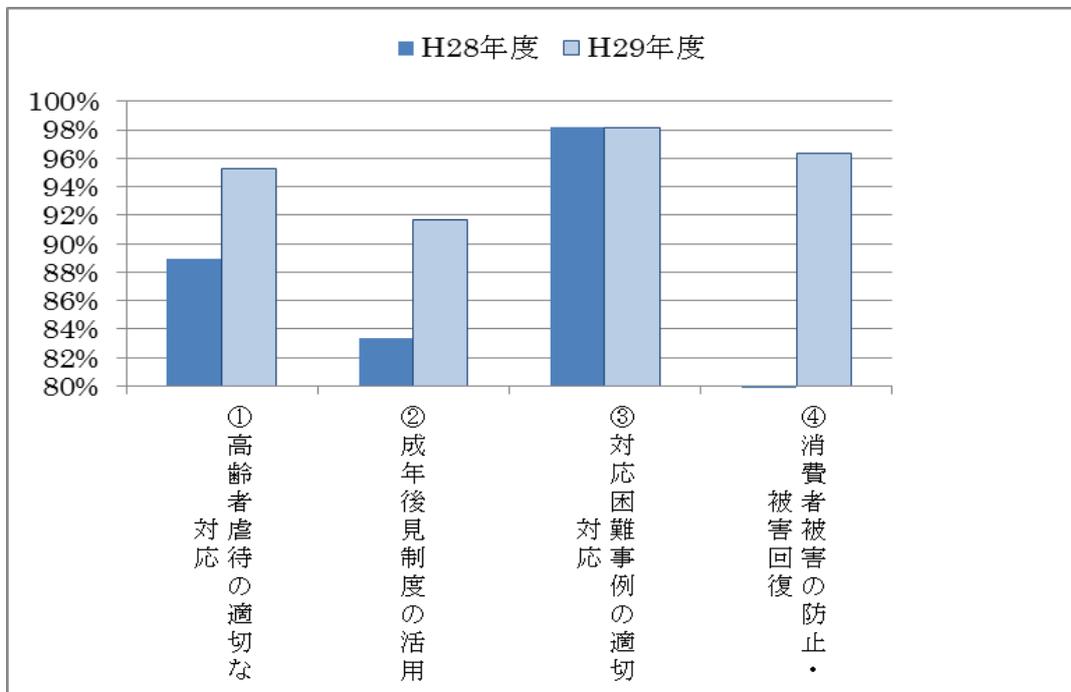
一方、包括の事務所と他の事業所の空間が明確に区別できていない包括があったため、公正・中立が保たれる事務所のあり方を継続して検討する。

地域の高齢者にとって、ワンストップの相談窓口機能を果たす包括の重要性は、今後ますます高まるとみられており、包括が機能を発揮するためには、地域や関係機関とのネットワークづくりを継続的に行い、地域の高齢者が安心してその人らしい生活を送ることができるように、切れ目のない相談支援体制を構築していかなければならない。

3. 権利擁護

包括全体の評価平均（100%換算）

① 高齢者虐待・虐待疑いを早期に把握し、関係機関と連携し適切に対応している。	95.2%
② 判断能力の低下等により、成年後見制度の利用が必要な高齢者への制度の活用を図っている。	91.7%
③ 対応が困難な事例についてセンター職員や基幹型地域包括支援センター等と対応を協議しながら適切に対応している。	98.1%
④ 消費者被害の防止・被害回復に努めている。	96.3%



虐待及び支援困難ケースに対して、市や基幹型包括、民生委員等の地域関係者と連携し、適切に対応していた。また、居宅介護支援事業所に向けた虐待防止の啓発を行ったほか、職員間で相談し合う包括があった一方で、個人に過度の負担が生じている包括もあった。虐待及び支援困難ケースが増加していることから、問題に気が付きやすい立場にある包括やケアマネジャー等が積極的に地域住民や関係機関に対して虐待防止に関する啓発に努め、ネットワークを構築し、早期発見につなげることを期待したい。

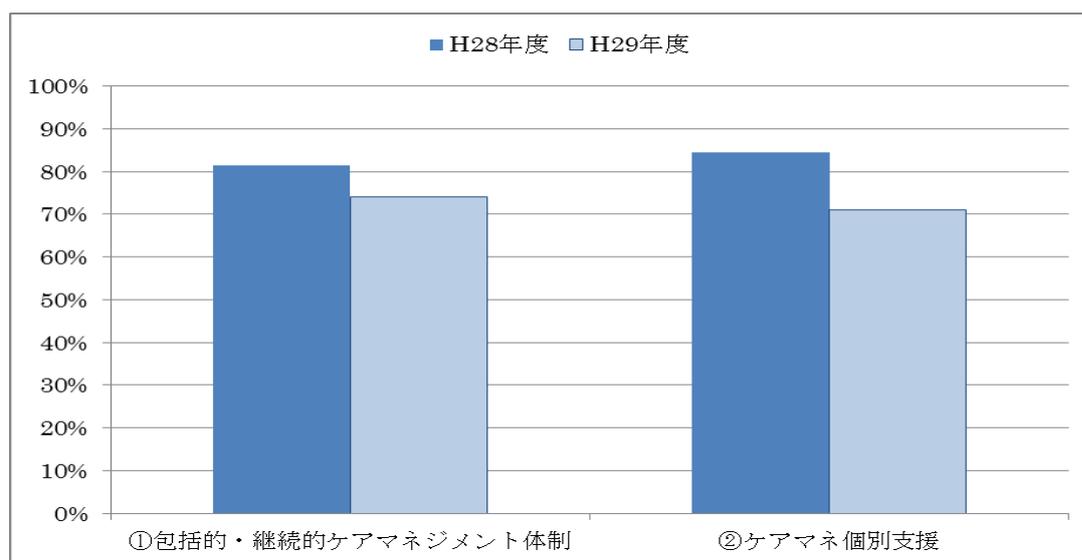
一方、成年後見制度や消費者被害に関する評価が比較的低かった。これは、取り扱った件数が多くなかったためであると考えられる。成年後見制度の利用者と消費者被害は、今後増加が見込まれることから、より一層、関係機関と連携を取りながら対応することが必要である。

権利擁護業務は、高齢者が地域において、安心して尊厳のある生活を行うことができるよう、専門的・継続的な視点から支援を行っていく必要がある。そのためにも、包括職員がより一層の知識・研鑽を深め、高齢者の権利侵害を防止し、権利擁護のための諸制度を有効に活用できるようになることを期待したい。

4. 包括的・継続的ケアマネジメント

包括全体の評価平均（100%換算）

① 包括的・継続的ケアマネジメント体制の強化を図っている。	74.1%
② 地域の介護支援専門員の資質向上のため、個別支援を行っている。	71.1%



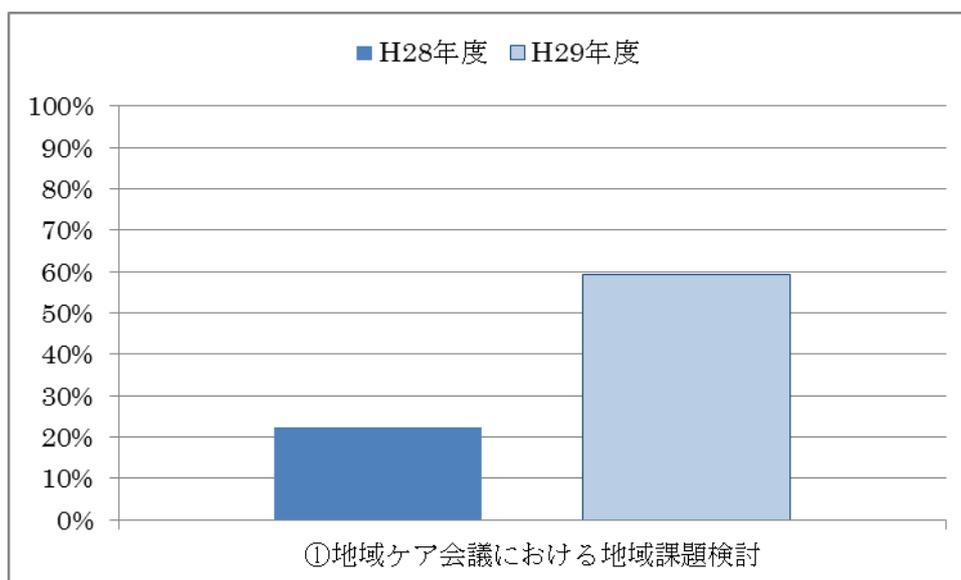
いずれの包括においても、地域の介護支援専門員と関係機関が連携できるような支援をおこなっていたが、居宅介護支援事業所に向く「巡回相談訪問」は、平成29年度から始まる総合事業の開始に伴う業務により中止したことにより、評価が下がる結果となっている。その一方で、ケアプランの指導は積極的に活動がされていた。

今後は、地域のケアマネジャーが担当する高齢者に対して介護保険外サービスである社会資源が活用できるように、平成29年6月に配布した地域福祉活動リストを積極的に活用する他、生活支援コーディネーターと連携し、各包括が圏域内のケアマネジャーと密接に連携し、より積極的に高齢者の自立支援に向けて活動していくことが必要である。

5. 地域ケア会議

包括全体の評価平均（100%換算）

① 地域ケア会議で地域課題について検討し解決に努めている。	59.3%
-------------------------------	-------



地域ケア会議については、殆どの包括で開催されていた。

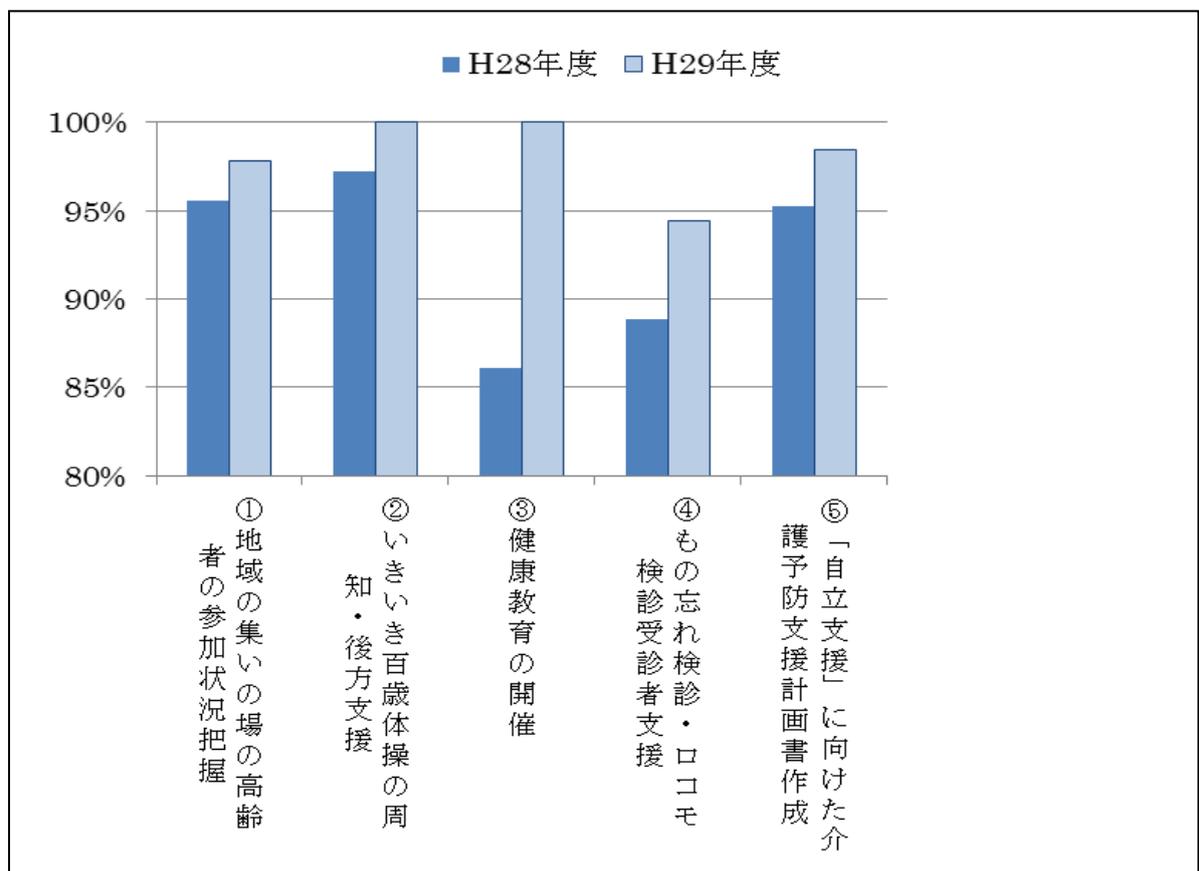
地域ケア会議は、包括的・継続的ケアマネジメントを充実させるためには必要不可欠であり、平成29年度は全ての包括において実施するだけでなく、より積極的に事例を蓄積することで地域課題を抽出し、多職種連携会議等へ展開するなど、課題解決に繋げていく。

また、地域福祉ネット会議を充実する他、地区懇談会や多職種連携会議の開催を通じて、地域住民と専門職の協働を促進する。また、ケアマネジメント支援会議の開催や、ケアプラン作成支援を行うことで、地域ケア会議の機能である、地域のネットワーク構築や、自立支援に資するケアマネジメントの支援、地域課題の把握等を強化していき、包括的・継続的ケアマネジメントの充実を目指す。

6. 介護予防ケアマネジメント業務

包括全体の評価平均（100%換算）

① 地域の高齢者の集いの場等に参加し、介護予防が必要な高齢者の状況等を把握している。	97.8%
② いきいき百歳体操の周知や体操指導等の後方支援をしている。	100.0%
③ 地域の実情に合った健康教育・出前講座等を開催している。	100.0%
④ もの忘れ検診・ロコモ検診受診者で2次検査が必要と判定された者に受診勧奨等、適切な支援を行っている。	94.4%
⑤ 利用者の状況を把握し、その人に合った「自立支援」に向けた介護予防支援計画書を作成している。	98.4%



いずれの包括も積極的に地域に出向き、高齢者の状況を把握するとともに、状況に応じた内容の健康教育の開催に努めていた。また、要介護状態となるリスクが高い高齢者を対象としている「もの忘れ検診・ロコモ検診受診後のフォローアップ」も全ての包括において積極的に実施された。

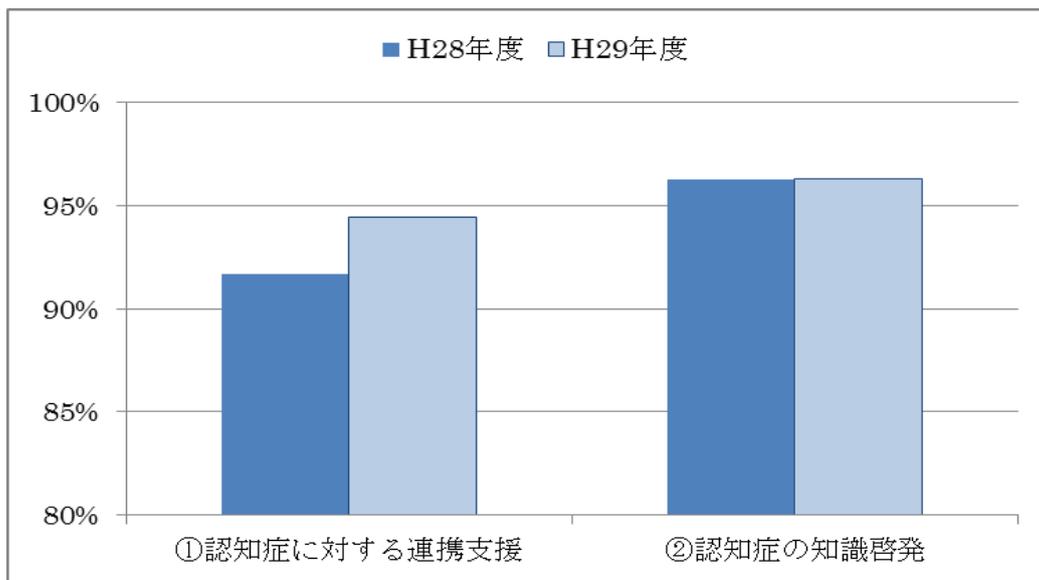
全包括でいきいき百歳体操の開催に向けた周知活動に積極的に取り組み、平成28年度に全小学校区で開催されるに至った。開催グループ数は増加傾向にある一方で、継続が困難なグループが散見されることから、高齢者が継続しやすい環境整備に向けて、引き続き積極的な周知とともに、継続支援に向けた取り組みや、グループ設立の後方支援を実施する。

介護予防は、高齢者が自ら進んで事業や活動に継続的に参加し、自分らしい生活を維持できるようにする必要がある。介護予防ケアマネジメント業務に関連するそれぞれの業務を遂行するだけでなく、地域住民が日常生活の中で気軽に参加できる介護予防の場があり、地域住民同士のつながりを通して活動が広がるような地域づくりを行っていく。

7. 認知症関連業務

包括全体の評価平均（100%換算）

① 認知症の相談について適切に対応し、必要に応じて関係機関と連携しながら支援している。	94.4%
② 地域住民の認知症に対する理解を深めるため、知識の普及啓発を行っている。	96.3%



多くの包括が認知症高齢者支援に重点的に取り組んでおり、高い評価であった。具体的には、包括職員が地域に出向き、包括が認知症の相談窓口であることを周知し、認知症サポーター養成講座を概ね年2回以上開催することができていた。

一方、そのような取り組みができていない包括に対しては、市として、個別に支援しながら早急に改善を促す。

今後、認知症高齢者の増加が見込まれることから、認知症になっても本人の意思が尊重され、住み慣れた地域で暮らし続けることができる地域づくりを包括が中心となって行っていかねばならない。認知症高齢者支援は今後ますます重要となることから、関係機関との連携を強化し、地域住民の認知症に対する理解を深めていく。