

令和3年度佐久市地域包括支援センター運営協議会 報告事項

1 委員の変更について

前回の会議より、委員に変更がありました。

新委員

- ・医師会 岡田 稔 委員
- ・歯科医師会 野村 裕行 委員
- ・区長会 池田 喜忠 委員
- ・介護職域代表 小林 美織 委員

なお、会長及び副会長については、運営協議会設置要綱に基づき、新年度の第1回会議にて、委員の互選により選出いただく予定です。よろしくお願いいたします。

2 令和3年度佐久市地域包括支援センター評価事業の評価結果について

(1) 事業概要

資料1のとおり

(2) 行政評価結果

資料2のとおり

(3) 総括

ア 各地域包括支援センターにおいて、昨年度までの評価結果を踏まえ、改善の取組が行われていた。

【取組例】運営規程等の掲示、サービス選定における「紹介先事業所」の記録の徹底、職員交代の際の適正な引継ぎ、職員間の業務量の偏りの是正

イ 他地域包括支援センターの好事例を参考にしたと思われる取組もあった。

【取組例】提出書類のチェックリストの作成、訪問件数の目標設定

ウ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、年度を通じて、高齢者の実態把握、地域づくり等の取組に制約があるなか、オンラインの活用や介護予防等の活動を工夫して取り組んだ地域包括支援センターもあった。

(4) 評価後の取組

ア 「休日・夜間の相談対応」や「苦情対応」は、各地域包括支援センターで作成し

たマニュアルに基づいて対応しているが、その内容に若干の差異が見られた。
そのため、ヒアリング実施後、市と地域包括支援センターで協議し、内容の見直しを行った。

イ 「休日・夜間の相談対応」に関連して、災害発生等の緊急時の対応について、市と地域包括支援センターで課題整理等を行った。今年度から、介護事業所において、災害発生時及び事業所内での新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続計画の作成が義務付けられた[※]ことから、各地域包括支援センターで作成に着手した。

※令和3年度～令和5年度は経過措置期間

ウ 行政評価は、3月1日（火）に各地域包括支援センターへ通知した。地域包括支援センターは、業務改善が必要な部分について、順次改善に着手するとともに、評価結果を踏まえて令和4年度の事業計画を策定する。

令和3年度 佐久市地域包括支援センター評価事業

1 事業概要

(1) 方針

地域包括支援センター（以下「センター」という。）の業務状況等を把握・評価し、あわせて市の関わりについて点検する。市及びセンターは、評価結果をもとにセンター業務の質の向上のために必要な改善を図る。これにより、センターの機能強化を推進する。

(2) 根拠法令

介護保険法第115条の4第4項及び第9項

(3) 評価対象期間

令和3年4月1日～9月30日

(4) 評価方法

「評価方法」（裏面）のとおり

2 実施の流れ

(1) センターが上記評価対象期間中の活動に関し、「自己評価シート」（様式1）に沿って自己評価を実施し、市へ提出する。

※提出期限 令和3年10月22日（金）

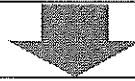
(2) 市は、提出された「自己評価シート」に基づき、ヒアリングを行い、行政評価を実施する。

(3) 自己評価及び行政評価の結果を様式2により地域包括支援センター運営協議会に報告する。

(4) センターは、自己評価及び行政評価の結果をもとに、業務改善やサービスの質の向上に努める。

評価方法

- ①自己評価 自己評価シートの「評価根拠」及び「課題及び今後の取組」を記載する。
評価項目ごとに3段階（※）の自己評価を行う。



②行政評価

◎基本的考え方

○自己評価シートの「評価根拠」をもとに、佐久市地域包括支援センターとして求められる事業が実施できているかどうかを評価するとともに（絶対評価）、センター間の相互比較の観点も含めて（相対評価）、評価項目ごとに3段階の行政評価を行う。

○行政評価にあたり、第1段階として書類審査、第2段階としてヒアリングを実施する。

書類審査の実施方針

○自己評価シートの必須項目である「評価根拠」の記載内容に沿って評価を行い、必要に応じて「課題及び今後の取組」の記載を加味する。

○客観性のある行政評価を行うため、以下の視点に基づいて行う。

- ・取組や記述の有無
- ・取組や記述の具体性
- ・取組件数等（高齢者人口比等を勘案）の比較 等

ヒアリングの実施方針

書類審査を補完し、行政評価の参考とするため、自己評価において記載された事項の正しさの検証や、好事例や課題の内容把握等の観点から、以下の事項についてヒアリングを行う。

- ・好事例・課題の詳細、事業計画の確認
- ・各種帳票等（個人情報管理・苦情対応マニュアル、居宅委託先一覧表等）の確認
- ・自己評価を通じての感想 等

※評価区分

区分	程度	内容例
1	できなかった	<ul style="list-style-type: none"> ・着手しなかった ・評価指標は達成したが期日が遅れた ・評価指標の内容に満たない水準であった ・評価指標の数値を下回った ・業務を適正に処理できなかった
2	できた	<ul style="list-style-type: none"> ・評価指標の期日、内容どおりに達成した ・評価指標の数値とほぼ同じであった ・おおむね適正に処理し、業務遂行に支障がなかった
3	よくできた	<ul style="list-style-type: none"> ・評価指標を達成し、大きな成果を上げた ・期日より早めに評価指標を達成した ・目標に明記した数値を上回った

令和 3 年度 佐久市地域包括支援センター評価事業

行政評価結果について

佐久平・浅間地域包括支援センター	1
岩村田・東地域包括支援センター	10
中込地域包括支援センター	19
野沢地域包括支援センター	28
臼田地域包括支援センター	37
浅科・望月地域包括支援センター	46

令和3年度 佐久市地域包括支援センター評価事業

佐久平・浅間 地域包括支援センター

評価期間:

令和3年4月1日～9月30日

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価現況	課題及び今後の取組		評価
1 運営体制					
(1) 年間活動計画	① 介護保険事業計画の基本理念、目標に沿った事業計画が立てられている	第8期介護保険事業計画に基づき、事業計画をたてている		2	2
	② センター職員が計画作成に参画し、共通理解を図っている	センター職員全員で計画を検討し、共通理解を図っている		2	2
	③ 現実的な目標を立てている	昨年度の評価結果をふまえた上で、圏域内の地域の現状をみて立案している		2	2
	④ 進捗確認を計画的に行っている	毎月実績等ふまえ、スタッフ会議にて確認している		2	2
(2) 職員配置	① 職員の配置基準を満たしている	社会福祉士0.5 保健師1 主任介護支援専門員1 生活支援コーディネーター0.5 事務0.75 社会福祉士が人員基準を満たしていない	11月より人員補充・配置転換を行い、人員基準を満たし、体制を整える	1	1
	② 年度途中で職員の変更がない、または変更があった場合でも引き継ぎ等が適正に行われ利用者等に配慮されている	主任介護支援専門員、社会福祉士の年度途中の職員変更が有り 後任者へ利用者の引き継ぎを直接行っている	交代時には業務マニュアル等活用し、引継ぎをおこなっていく	1	1
(3) 3職種連携・チームアプローチ	① センター内でミーティング等を計画的に開催し、情報共有・意見交換をしている	毎朝ミーティングにて情報共有・意見交換実施、毎月1回はスタッフ会議を開催 新任職員へは、業務内容に応じ担当を決め、フォローしている		2	2
	② 支援が困難なケースは複数の職員で対応している	月1回市とのケース会議で情報を共有する 困難ケースは、複数名で対応し、職員間での情報共有を図っている		2	3
	③ 担当者が不在の場合も対応できるように相談記録等の情報が適切に保管・管理できている	ケースファイルを統一して保管し、担当者不在時にも速やかに把握対応できるようにしている ルームスへの記録を速やかに言い共有できるようにしている		2	2
(4) 職員の資質向上	① 研修(外部)への参加機会を確保している	Web会議に参加できるオンラインカンファレンスを開催 6/21、7/29 地域包括ケア推進会議研修 8/7、18、26高齢者虐待対応研修 9研修 6/30ケアプラン関係研修 8/16地域包括支援センター基礎研修		2	2
	② 研修成果をセンター内で報告し共有する機会を設けている	研修参加後は、翌朝のミーティングにて伝達し、研修資料等の閲覧を行い共有している		2	2
	③ 職場内での研修機会を確保している	コロナで上半期は中止 接遇や虐待の研修機会確保している		2	2
(5) 個人情報保護	① 関係法令を全職員が理解している	佐久市個人情報保護条例・法人個人情報保護方針を参照し、各職員が確認できるようファイル管理している		2	2
	② 個人情報を含む書類等が適切に管理されている	鍵付きキャビネット、鍵付き書庫にて管理し、毎日施錠している 窓口から見えないよう、パソコン画面を配置、机上の整理整頓を周知徹底している		2	2

評価項目	評価指標		自己評価		行政評価
	評価指標	評価指標	評価指標	評価	
(5) 個人情報保護	③ 電算システム等のパスワードを職員が適切に管理している	各職員が各自で他者にわからぬよう管理、全員分が明記された書類は鍵付きキャビネットにて保管、パスワードの貸し借り、未届け者の使用はない		2	2
	④ 相談・面接室のプライバシーが確保されている	プライバシーが守られた個別の相談面接室が確保されている		2	2
	⑤ 個人情報管理マニュアルが整備されている	マニュアル整備されており、必要時各職員が閲覧できるようにしている		2	2
	① 苦情受付の担当者・責任者を設置している	担当者・責任者・坂本運営規定等の重要事項を掲示している		2	2
	② 苦情対応に関するマニュアルが整備されている	整備されている		2	2
(6) 苦情対応	③ 対応結果の記録を残している	記録を残し、ファイル管理している		2	2
	④ 苦情の内容と対応についてセンター内で共有し、再発防止に努めている	受付件数0件 受付した場合は、センター内で共有し、速やかに記録提出、再発防止に努めている		2	2
	⑤ 市および法人に報告している	市へ苦情があった段階で、口頭、その後書面にて報告する 法人内の共通書式の書面にて報告。		2	2
	① 休日・夜間の連絡体制が整備されている	電話を転送し、当番制にて対応、必要に応じて管理者に連絡している		2	3
	② 対応マニュアルが整備されている	対応マニュアル整備している		2	2
(8) 公正・中立性の確保	① 法人内で地域包括支援センターが独立して運営されている	独立して管理運営されている		2	2
	② 職員がセンターは公正・中立でなければならぬことを理解している	スタッフミーティング等で、職員間の理解を図っている 事業所一覧表を渡し、本人家族に説明をしている		2	2
	③ 個別支援にあたり、サービスが特定事業者に限らないよう配慮している	事業所一覧表を渡し、選んでいただくようにしている 障りがでないよう職員間での確認を行い、紹介先の一覧を毎月だしている		2	2
(9) 報告・届出書等	① 事業報告書等を期日までに提出している	期日までに提出している 毎月提出書類一覧と期日を記入し、全職員で回覧後、掲示している		2	2
	② 職員の変更等があった際には、速やかに変更届を提出している	速やかに提出している		2	2
(10) 建物設備等	① 地域住民に分かりやすいよう看板や案内表示が掲示されている	掲示されている		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価		
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価	
	② 高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている	バリアフリーになっている		2	2	
	③ 機械整備や施設できる保管庫を設置し、セキュリティが確保されている	書庫、キャビネット、建物の施設を行っている		2	2	
	④ 利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている	事務所前・横にスペース確保されている		2	2	
	⑤ 事務機器、通信機器が整備されている	電算システムにつながっているパソコン5台、外部接続パソコン2台、電話回線2本、携帯電話各職員分、複合機が整備されている		2	2	
2 総合相談支援業務						
(1) センターの周知	① センターの周知をパンフレット等を活用して行っている	市役所で作成されたパンフレットにて、訪問先やサロン等で配布している		2	2	
	② センター独自のパンフレットやホームページ等で広報活動を行っている	職員の氏名を記載した独自のパンフレットを作成しているブログにて情報発信している		2	2	
	③ 関係機関へ向いてセンターの機能について説明を行っている	民生児童委員の会議にて説明	今後も関係機関へ出向き周知を図る	2	2	
	(2) ネットワークの構築	① 地域包括支援連絡会を月1回開催し、担当圏域の事業所間のネットワークの構築を行っている	基本毎月1回の開催 4、5、6、7月の開催を行っているが、8・9月はコロナの関係で中止 中止の際は、書面や電話にて連絡等様数報告を行っている		2	2
		② 地域包括支援連絡会について担当圏域の事業者へ参加を促している	平均参加者数22人 案内文を通知している 必要に応じて、電話にて声掛けしている		2	2
		③ 民生児童委員と連携を取っている	三者会や電話などにて連携を図っている 同行訪問することで担当のある方への介入ができた		2	2
		④ 関係機関の会議等に参加している	お達者応援団育成塾、民生児童委員会等への出席		2	2
(3) 地域の実態把握	⑤ 独自のネットワーク作りを行っている	地区サロンやポールウォーキングへの定期的な参加		2	2	
	⑥ 既存のネットワークが効果的に機能できるよう維持・改善に努めている	地区サロンやポールウォーキングに出席し、参加者の相談を受けることや血圧測定を実施		2	2	
	⑦ 地域住民や関係機関に対し、センターの周知を行っている	地区サロンやポールウォーキングに参加し、周知している		2	2	
	① 高齢者の集まる地域活動(地区サロン)等へ参加し、情報収集を行っている	地区サロンやポールウォーキングの会に参加し、地域の現状を拾い上げ、個別の相談受け支援につなげている		2	2	

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価
(4) 相談対応	② 積極的に戸別訪問等を実施し、高齢者の把握を行っている	訪問件数:4月106件、5月97件、6月118件、7月116件、8月138件、9月143件 積極的に個別訪問を実施し、高齢者の把握に努めている		2	3
	③ 地域の社会資源情報をセンター内で共有している	圏域内の社会資源一覧を作成 生活支援コーディネーターを中心に、全職員でパンフレット等で情報共有している		2	2
	④ 社会資源の情報を定期的に更新し、最新の状態に保つよう努めている	新たな情報は、毎朝のミーティングや日々の業務の中で共有し、更新するようになっている		2	2
	⑤ 社会資源の情報を介護支援専門員等関係機関へ情報提供している	地域包括支援連絡会にて情報提供を行っている		2	2
	⑥ 地域に必要な社会資源の開発に取り組んでいる	社会資源の活用や情報更新には務めているが、開発までは取り組めていない	住民の集いの場を開発を計画している	1	2
	① ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えている	様々な相談に対応できるようパンフレットを掲示し、適切な機関につなげている		2	2
	② 未所の相談者に対応できるよう業務時間内は必ず1人以上の職員が事務所に待機している	必ず職員が待機している。やむを得ない場合は、法人本部の応援を待機者を置いている		2	2
	③ 相談には速やかに対応し、信頼関係の構築に努めている	速やかに対応できるよう相談内容や状況に応じ対応者を検討している		2	3
	④ 的確に状況を把握し、緊急性の有無を判断している	速やかに包括内で共有し、緊急性の有無を判断している		2	2
	⑤ 定期的にモニタリングを行っている	定期的にモニタリングを行い、訪問後はすぐにまたは翌朝のミーティング時までに共有している		2	2
	⑥ 積極的にアウトリーチを実施し、相談の場を広げている	地域の集まりには積極的に出向き、相談の場を広げている		2	3
	⑦ 相談内容を適切に記録している	入力方法を都度確認し、リームスを中心に適切に記録している		2	2
	⑧ 相談内容を分析し、各業務に活用している	相談内容に応じ、各専門職を同行訪問依頼するなどしている		2	2
3 介護予防ケアマネジメント業務					
(1) 公正・中立性の確保	① 居宅介護支援事業所の委託先一覧表等を作り、偏りがないようにしている	委託先一覧表を作成し、偏りがないようにしている 17事業所59件		2	2
	② 特定の介護事業所へ偏りがないようにしている	事業所一覧を渡し、本人・家族の意向を尊重 委託先一覧を活用し、偏りがないよう包括内で協議している		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価		
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価	
(2) ケアマネジメントの実践	③ 事業所の選定が公正中立に行われるよう意識している	事業所一覧表を渡し、本人・家族の意向を尊重し選定情報提供書確認書をとっている		2	2	
	① 職員の担当件数は偏りがなく、適正な件数となっている	職員の異動に伴い、一時的に偏り見られた時もあるが、適切な件数になるように努めている		2	1	
	② アセスメントを適切に行っている	担当件数や相談内容を考慮し担当者を選定している		2	2	
	③ 適切なケアプラン作成に向け職場内で内容の確認を行っている	訪問の際、アセスメント表をもち様々な情報を収集分析し、総合的に把握している		2	2	
	④ 自立支援に向けたケアプランの作成を行っている	毎朝のミーティングや毎月のスタッフ会議にて、スタッフ間で確認を行っている		2	2	
	⑤ 事業実施状況、目標達成、事業の適切性、新たな介護予防ニーズの有無等について適切にモニタリングしている	本人や家族の状況把握をし、地域の社会資源や自助をプランに位置付けるよう努めている		2	2	
(3) 対象者の評価及び介護予防への支援	⑤ フォーマルサービスだけでなく、インフォーマルサービスもケアプランへ位置づけている	ケアマネジメントに基づき、モニタリングを適切に行っている		2	2	
	① 評価終了者(※)を把握している ※介護保険ケアプラン上の目標を達成し、事業終了となった者	家族や近隣の支援、自費サービス、配食弁当などのインフォーマルサービスをケアプランへ位置付けている		2	2	
	② 評価者に占める評価終了者の割合が前年度を上回った	修了者:4月3名、5月1名、9月1名 R2年度評価者248名 評価終了者2名(0.8%) R3.4月～9月評価者114名 評価終了者5名(4.3%) 前年度を上回った		2	3	
4 権利擁護業務	③ 評価終了者へ介護予防活動への参加を支援している	自費教室を紹介したり、地域の集まりに参加するよう勧奨している		2	2	
	権利擁護業務					
	(1) 成年後見制度の活用と普及啓発	① 成年後見制度についてセンター職員が理解し、説明できる	パンフレットの活用や必要時成年後見センターに相談し、その情報を共有し、理解促進を図っている		2	2
		② 高齢者の判断能力や生活状況を把握し、制度を利用する必要があるかどうかを判断している	職員3職種間で共有し、必要性を検討している 必要時後見センター利用している		2	2
		③ 相談に適切に対応し、申し立ての支援を行っている	市町村申し立て支援1件、弁護士・関係機関へ緊急申し立て支援2件 相談に応じ、申し立て支援を行っている		2	2
		④ 制度について普及啓発活動をしている	個別訪問や地区サロン等地域の集まりでパンフレットを配布等普及啓発を行っている		2	2
⑤ さく成年後見支援センター等関係機関と連携を取っている		さく成年後見センターへ相談し、連携は取れている 弁護士・行政書士等の関係機関とも連携図っている		2	2	

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価視程	課題及び今後の取組		評価
(2) 高齢者虐待への対応	① 高齢者虐待防止法についてセンター職員が理解している	県の虐待対応研修に参加 個別ケースの対応の中で、都度理解を図っている		2	2
	② 高齢者虐待(疑いも含む)の通報を受けた場合、虐待の可能性について3職種で協議している	受理後速やかに3職種で協議し、市へ報告している		2	2
	③ 高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を整備し、市と協力して対応している	マニュアルに沿って帳票整備し、市との情報共有等協力し対応している		2	2
	④ 高齢者虐待対応に関する書類を速やかに提出している	作成後、職場内で回覧し確認後、速やかに提出している		2	2
	⑤ 役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を行っている	コア会議にて役割分担している 市やケアマネ、他事業所等と情報共有や相談行いながら、養護者に対する対応にあたりしている		2	2
	⑥ 虐待対応最終後の支援の評価や振り返りの機会を設けている	最終後、センター内職員で共有し振り返りを行っている ケアマネや関係者からその後の経過等様子うかがっている		2	2
	⑦ 虐待防止と早期発見に繋げるために啓発を実施している	サロンや地域包括支援連絡会にて啓発を企画している	サロンや地域包括支援連絡会にて啓発を企画している	2	2
	⑧ 圏域内の事業者に対し、高齢者虐待について周知している	地域包括支援連絡会にて圏域内の事業者へ周知できるよう企画している	地域包括支援連絡会にて圏域内の事業者へ周知できるよう企画している	2	2
	(3) 困難事例への対応	① 困難事例を把握した場合にセンター内で情報共有している	毎朝のミーティングやケース対応後、センター内で共有している 共有後、必要な対応検討し、市へ報告、検討した対応を速やかに実行している		2
② 問題解決に向けて他職種と連携している		各事業所や医療機関、市の専門職等と情報共有し、連携している		2	3
③ 必要に応じて関係機関等と連携しながら対応に当たっている		各関係機関と必要に応じて同行訪問や地域ケア会議を開催している		2	2
④ 困難事例の解決等で構築した関係機関等との関係性を継続するための取組を行っている		その後の情報を共有したり、地域ケア会議、ケア協議会などを 通じながらを強化できるよう努めている		2	2
(4) 消費者被害の早期発見と防止	① 職員が消費者被害の動向に関して理解している	情報があった際は、職員間で共有している 警察からの情報や利用者・家族からの情報得るようにし、情報共有している		2	2
	② 消費生活センターや警察等と連携できる体制を整えている	消費生活センターや警察、民生委員等と相談や情報交換を行い、連携を努めている		2	2
	③ 地域の高齢者や関係機関に消費者被害に関する啓発を実施している	サロンなどでの啓発、個別訪問時にチラシを渡している		2	2
(5) 権利擁護を目的とするサービスや仕組みの活用	① 日常生活自立支援事業の活用や法テラス等の専門機関の活用を行っている	日常生活自立支援事業3件 法テラスの活用1件 必要に応じ、専門機関を活用している		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価根拠	評価	
5 包括的・継続的ケアマネジメント業務				
(1) 包括的・継続的ケアマネジメント業務 関係機関との連携体制の構築	① 地域の関係機関と連携して、意見交換会や研修会、事例検討会等を実施している	毎月の地域包括支援連絡会や地域ケア協議会にて実施している	2	2
	② 医療機関や介護事業所等を把握し、連携体制が得られやすいような働きかけを行っている	情報に変化があればセンター内で共有し把握に努め、連携体制が得られやすいよう働きかけしている	2	2
	③ 地域の保健・医療・福祉サービス(インフォーマルサービスを含む)に関する情報収集を行い、地域や関係機関への情報提供を行っている	サロンや地域包括支援連絡会にて情報提供を行っている	2	2
(2) 介護支援専門員に 対する支援	① 地域の介護支援専門員のニーズを把握する機会を設け、介護支援専門員相互の理解や情報交換、意見交換の場を設定している	圏域内の主任ケアマネ会を開催し、意見交換の場を設定している	2	2
	② 担当圏域の主任介護支援専門員を把握している	ケアプランセンターばんり:2名 敬老圏域介護支援事業所:3名 さくだいら居宅:1名 エフビー一佐久:1名	2	2
	③ 介護支援専門員に対して個別相談による支援を行っている	相談しやすい関係づくりを心掛けている ケアマネから必要時個別に相談がきて、対応している	2	2
(3) 地域の課題解決への 取り組み	④ 支援困難事例について他の職種や関係機関と連携し、指導助言等を行っている	他の専門職や市・関係機関と連携し、支援にあたっている	2	2
	① 個別支援の充実・地域の課題抽出に向け、個別地域ケア会議を実施している	件数:3件(認知症等高齢者のネットワーク構築)	2	2
	② 個別地域ケア会議で、地域住民・関係者と課題を共有し、地域課題の抽出を行うなかで、地域ネットワークの構築を図っている	会議後に別のケースでの相談が入ることがあるなど、地域住民や関係者と顔の見える地域ネットワークの構築を図っている	2	2
6 一般介護予防事業	③ 個別地域ケア会議で抽出し、蓄積した課題について分析をし、地域包括ケア協議会において協議している	地域包括ケア協議会において、独居高齢者の孤立化予防や見守り体制について検討している	2	2
	6 一般介護予防事業			
	(1) 発 介護予防の普及啓	① 介護予防の重要性や一般的な知識、介護予防事業に関する情報について積極的に普及啓発を行っている	個別訪問やサロンにて普及啓発を行っている	2
② 介護予防に資する情報をセンター内で共有している		情報を得た直後、または翌朝のミーティングにて共有している	2	2
(2) 地域の介護予防活動 の育成支援	① 地域の関係機関やボランティア団体等の定例会に参加し、介護予防に関する地域情報を把握している	お逢音応援団育成塾に参加	2	2
	② 地域の関係機関やボランティア団体等からの介護予防に関する相談支援に対応し、講師等として協力を行っている(出前講座の実施)	ケアハウスさくさくで行われた介護予防教室に講師として協力した	2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価
③ 栄養士・理学療法士・保健師等の専門職を地域へ派遣でき ることを関係機関等に周知している	地域包括支援連絡会にて他事業所や関係機関へ周知、また 個別のケース対応時に紹介している			2	2
	④ 介護予防に関する人材育成や地域活動組織の育成支援を している	お達者応援団への参加・支援		2	2
7 認知症高齢者支援業務					
(1) 認知症の普及啓発	① 認知症についての啓発活動を行っている	個別訪問時に啓発を行っている		2	2
	② 認知症サポーター養成講座を開催している	4月～9月開催なし	コロナの状況をしながら、開催を検討していく	2	2
	③ 認知症の方を地域の中で支える仕組みを構築している	地域ケア会議の開催し、見守り体制等支える仕組みを構築し ている		2	2
(2) 早期診断・早期治療 への支援	① 個別相談等を通じて、認知症の相談・診療を行う医療機関 へ連携を取っている	専門医療機関へ相談し連携図っている 専門医療機関へ連携し、受診につなげることでサービス介入 につながら、家族の負担を軽減させることができた		2	2
	② 佐久市認知症初期集中支援事業へケースを繋げている	1件繋げている		2	2
	③ 佐久市認知症初期集中支援事業を活用し、モニタリングを 行っている	1件繋げたケースのモニタリングを行っている		2	2
(3) 介護者への支援	① 認知症介護者支援事業(オレンジカフェ座談会)の周知を 行っている	個別ケース相談時や地域包括支援連絡会にて周知し、参加 につながっている		2	2
	② 認知症介護者支援事業(オレンジカフェ座談会)に参加して いる	9月参加予定であったが、コロナにて中止となっている		2	2
	③ 家族介護者支援に関する取組み(個別相談・家族介護者交 流会の開催等)を行っている	6月25日開催 参加者の中で必要に応じ個別相談対応している		2	2
(4) 見守り体制の構築	① 認知症等による行方不明リスクの高い方を把握した議会、本人・家 族と協議の上緊急連絡方法・写真・地図を整備し、介護支援専門 員等と連携しながら定期的に情報を更新している	作成者数22名 年1回情報の更新をしている ケアマネや関係機関と連携図っている		2	2
	② 地域ケア会議等を認知症の方を支える仕組みづくりに活用 している	地域ケア会議3件開催、仕組み作りをおこなっている		2	2
	③ 仕組みづくりについて地域の方や関係機関と検討する機会 を独自に設けている	ケア協議会にておこなっている		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価根拠	課題及び今後の取組	
8 医療介護連携業務				
(1) 医療介護連携体制の構築	① 日頃から顔の見える関係づくりを意識し、医療関係機関と連携している	調整会議や研修に積極的に参加し、顔の見える関係づくりを意識し、多職種連携シートを活用し、連携をはかっている		2
	② 医療機関からの相談や支援依頼があった場合、適切に対応している	速やかに状況確認し、訪問等対応している		2
	③ 医療介護連携に関する会議・研修会等に出席している	4月～9月は参加の機会なし、機会があれば参加していく	研修会等があれば参加していく	2
	④ 在宅医療・介護サービスに関する啓発を地域住民等へ行っている	訪問診療、訪問歯科診療等在宅医療にかかわるパンフレットを配布し、個別訪問や地区サロン等の集まり時に啓発に取り組んでいる		2

総 評

・地区活動等へ精力的に参加し、住民や地区関係者等に地域包括支援センターの周知を積極的に行っている。
 ・開所から3年目であるが、関係機関とのネットワーク構築を順調に進めている。
 ・訪問に対し、「1人1日最低3件」と具体的な目標を立て、実行できている。
 ・地域の実態把握において、包括として「未開拓」の地域への取組を進めてください。
 ・長期間職員の欠員が生じました。在籍年数の短い職員が多いため、人材定着を図り、安定した職員体制づくりをしてください。
 ・職員の業務量の偏りが生じないよう、業務分担の見直し等の取組を行ってください。

令和3年度 佐久市地域包括支援センター評価事業

岩村田・東 地域包括支援センター

評価期間:

令和3年4月1日～9月30日

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価	課題及び今後の取組		
1 運営体制					
(1) 年間活動計画	① 介護保険事業計画の基本理念、目標に沿った事業計画が立てられている	第8期介護保険事業計画・基幹包括基本方針確認し、各項目に沿って立てている	継続評価しながら次年度立案していく	2	2
	② センター職員が計画作成に参画し、共通理解を図っている	センター職員が計画作成に参画し、共通理解を図っている	昨年の反省点を踏まえ包括職員と地区担当を含め相談立案している	2	2
	③ 現実的な目標を立てている	現実的な目標を立てている	昨年できていなかった事を反省しながら目標を立てている	2	2
	④ 進捗確認を計画的に行っている	進捗確認を計画的に行っている	包括内のチームカンファレンスを定期的に開催確認している	2	2
(2) 職員配置	① 職員の配置基準を満たしている	主任介護支援専門員1.6 保健師1.5 社会福祉士2 生活支援コーディネーター0.5 (そのうち社会福祉士1名 長期休暇)		2	2
	② 年度途中に職員の変更がない、または変更があった場合でも引き継ぎ等が適正に行われ利用者等に配慮されている	今年度の職員変更や退職者はなし		2	2
(3) 3職種の連携・チームアプローチ	① センター内でミーティング等を計画的に開催し、情報共有・意見交換をしている	毎朝ミーティングを行っている。協議会や家族会については包括内で別に時間を設けて全員で意見交換し内容を立案している		2	2
	② 支援が困難なケースは複数の職員で対応している	困難ケースについては専門職種や経験年数の高い職員が同行訪問し一緒に関わり状況把握し一緒にアセスメントを行う		2	2
	③ 主担当者が不在の場合も対応できるように相談記録等の情報が適切に保管・管理できている	個人ファイルは鍵付きの書庫で管理し、五十音順に並べてあり、どの職員でも分かるようにしている		2	2
(4) 職員の資質向上	① 研修(外部)への参加機会を確保している	災害研修3回・救急予防1回・ケアプラン点検推進研修1回・地域ケア会議実践研修2回(2名参加・生活QO研修1回・地域包括支援センター職員基礎研修(webで3名参加)・虐待研修2回・認知症サポーター3名1回)	今後もweb開催される研修や会議にも積極的に参加していく	2	2
	② 研修成果をセンター内で報告し共有する機会を設けている	研修受講後は伝達研修を実施し、資料を回し全員で共有している		2	2
	③ 職場内での研修機会を確保している	保健師による感染症対策や防護服の着脱の仕方についての学習会を開催した。権利擁護について専門家からのアドバイスを包括内で伝達する学習会を開催した		2	3
(5) 個人情報保護	① 関係法令を全職員が理解している	4月より新職員が入り、改めて個人情報の共通理解を図ったり佐久市の個人情報マニュアルの読み合わせを行った	読み合わせを定期的に行っていく	2	2
	② 個人情報を含む書類等が適切に管理されている	鍵付きの書庫に保管		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価
(5) 個人情報保護	③ 電算システム等のパスワードを職員が適切に管理している	パスワードの管理は管理者が全員分を把握し、鍵付きの書庫に保管している。個人での管理は表出しないよう注意して管理している		2	2
	④ 相談・面接室のプライバシーが確保されている	相談室は、同じ建物の1階と別棟にも相談場所があり、密を避けて相談者の人数によって使い分けられている		2	2
	⑤ 個人情報管理マニュアルが整備されている	法人で作成されたものと併せて管理している		2	2
	① 苦情受付の担当者・責任者を設置している	管理者が担当している		2	2
	② 苦情対応に関するマニュアルが整備されている	法人作成のマニュアルがある		2	2
(6) 苦情対応	③ 対応結果の記録を残している	今年度は2件対応(記録としてファイリングしてある)		2	2
	④ 苦情の内容と対応についてセンター内で共有し、再発防止に努めている	今年度は2件対応。包括に対しての地域活動啓発についてコロナ禍における情報収集のクレーム→帰郷し、説明する。 ・入所施設へのクレーム→産産に繋ぎ入院方向となった		2	2
	⑤ 市および法人に報告している	苦情対応の中でも内容が濃いケースや地域の声は市に報告		2	2
	① 休日・夜間の連絡体制が整備されている	事務所の電話を携帯電話に転送し当番制で対応している		2	2
	② 対応マニュアルが整備されている	ファイリングし全職員が確認できる場所に保管してある		2	2
(8) 公正・中立性の確保	① 法人内で地域包括支援センターが独立して運営されている	全職員専従として勤務している		2	2
	② 職員がセンターは公正・中立でなければならぬことを理解している	事業所を選ぶ際は事業所一覧を基に利用者、家族に説明し選んでいただく		2	2
	③ 個別支援にあたり、サービスが特定事業者に偏らないよう配慮している	サービス事業所毎に利用者一覧表を作成し、偏りがないかチェックできるように対策している		2	2
(9) 報告・届出書等	① 事業報告書等を期日までに提出している	提出日を全職員で事前に確認し、期日まで余裕を持って書類作成できるように留意している。		2	2
	② 職員の変更等があった際には、速やかに変更届を提出している	4月入職者2名事前届出を行っている		2	2
(10) 建物設備等	① 地域住民に分かりやすいよう看板や案内表示が掲示されている	看板表示されている		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価
2 総合相談支援業務	<p>② 高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている</p> <p>③ 機械警備や施設できる保管庫を設置し、セキュリティが確保されている</p> <p>④ 利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている</p> <p>⑤ 事務機器、通信機器が整備されている</p>	駐車場に面して相談室は1階に完備されている		2	2
		事務所内、全ての書庫は施設できるようになっている		2	2
		事務所の表と裏に駐車スペースがある		2	2
		電話回線は3回線と携帯電話2台、通信機器足りている		2	2
(1) センターの周知	<p>① センターの周知をパンフレット等を活用して行っている</p> <p>② センター独自のパンフレットやホームページ等で広報活動を行っている</p> <p>③ 関係機関へ出向いてセンターの機能について説明を行っている</p>	市から給付されたパンフレットを活用している		2	2
		適宜更新し、民生定例会や事業所連絡会などで配布している		2	2
		地区サロン、民生定例会、個別地域ケア会議で説明している		2	2
		コロナで8月中止したが、4～7月は開催した。担当者個々でも、実績時や担当者会議などで顔のみえる関係づくりを心掛けていく		2	2
		年度初めには通分文を送付。出席が少ない事業所には電話にてお知らせしている。		2	2
		民生児童委員から適宜情報あり。同行訪問など対応している。そこから地域ケア会議へ発展するなど連携をとっている。		3	3
		民生定例会、地域にある小規模多機能やグループホーム、特別養護老人ホームなどの施設の運営会議、佐久大学の会議に参加している		2	2
(2) ネットワークの構築	<p>② 地域包括支援連絡会について担当地域の事業者へ参加を促している</p> <p>③ 民生児童委員と連携を取っている</p> <p>④ 関係機関の会議等に参加している</p> <p>⑤ 独自のネットワーク作りを行っている</p> <p>⑥ 既存のネットワークが効果的に機能できるよう維持・改善に努めている</p>	住民日や、佐久カフェ、地域の自主活動へ顔出ししている。協議会委員との情報交換も個別に行っている。		2	3
		住民日や、佐久カフェ、地域の自主活動などに参加した際に相談を受けられる体制づくりをしている。		2	3
		地区サロンや、地域の自主活動へ参加して際に周知している。		2	2
		三善会やサロン世話人交際会に参加した際に、サロン開催時は声を掛けてもらえるように声掛けを行っている。今年度もサロン開催は少ないが積極的に参加している。サロン時に相談があったケースにもその後個別に対応している。		2	2
(3) 地域の要態把握	<p>① 高齢者の集まる地域活動(地区サロン)等へ参加し、情報収集を行っている</p>			2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価根拠	評価	
(4) 相談対応	② 積極的に戸別訪問等を実施し、高齢者の把握を行っている	民生児童委員より相談のあった方への訪問や電話相談があった方へ自宅への積極的な訪問を行っている。	2	2
	③ 地域の社会資源情報をセンター内で共有している	担当地域の拡大地図をセンターの壁に貼り、社会資源を付箋で張り付け、社会資源マップを画える化している。社会資源を情報収集する意識づけにもなっている。	3	3
	④ 社会資源の情報を定期的に更新し、最新の状態に保つよう努めている	自費サービス、社会資源の資料を1冊のファイルにまとめて保管、更新し、誰もが解りやすく管理している。	2	2
	⑤ 社会資源の情報を介護支援専門員等関係機関へ情報提供している	同行訪問時、地区の地域包括支援連络全にオレンジカフェや左久カフェ、移動販売、自費ヘルパー、家庭介護者家族会の情報提供をしている。	2	2
	⑥ 地域に必要な社会資源の開発に取り組んでいる	移動販売の無い地域へ新しく移動販売を取り入れられるよう、地域と協力し取り組んだ。	2	3
	① ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えている	適宜必要な機関に繋げている。	2	2
	② 来訪の相談者に対応できるよう業務時間内は必ず1人以上の職員が事務所に待機している	必ず待機している、少しでも丁寧に対応できるように新たに事務員も配置した。	2	2
	③ 相談には速やかに対応し、信頼関係の構築に努めている	傾聴を心がけている。	2	2
	④ 的確に状況を把握し、緊急性の有無を判断している	包括内で共有し判断している。	2	2
	⑤ 定期的にモニタリングを行っている	3職種で情報を共有しケースによっては2人体制で対応している。	2	2
	⑥ 積極的にアウトリーチを実施し、相談の場を広げている	出向いて顔を合わせようとしている。	2	2
	⑦ 相談内容を適切に記録している	記録行なっている。	2	2
	⑧ 相談内容を分析し、各業務に活用している	認知症は認知症地域支援推進員、ADLについてはPT、薬については薬剤師、栄養は栄養士、口の事は歯科衛生士へ同行訪問依頼している。	2	2
3 介護予防ケアマネジメント業務				
(1) 公正・中立性の確保	① 居宅介護支援事業所の委託先一覧表等を作り、偏りがないようにしている	委託先一覧表を作成し、包括内で共有している。 9事業所14名	2	2
	② 特定の介護事業所へ偏りがないようにしている	基本的に本人・家族の意思を尊重している。月ごとに依頼した事業所をかき出し、偏りがいよう調整している。	2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価		
		評価規程	課題及び今後の取組		評価	
(2) ケアマネジメントの実践	③ 事業所の選定が公正中立に行われるよう意識している	一覽表を使用している		2	2	
	① 職員の担当件数は偏りがなく、適正な件数となっている		基本的に新規は順番に担当者を振り分けている。	2	2	
	② アセスメントを適切に行っている		今現在の状態だけでなく、過去の生活歴や経歴なども考慮するよう意識している	2	2	
	③ 適切なケアプラン作成に向け職場内で内容の確認を行っている		新担当対象者や判断に迷う事例については、朝のミーティングで3職種の見解を出し合うようにしている	2	2	
	④ 自立支援に向けたケアプランの作成を行っている		まずは家族や地域の資源を有効利用できないか検討している。専門職との同行訪問も活用している。	2	2	
	⑤ 事業実施状況、目標達成、事業の適切性、新たな介護予防ニーズの有無等について適切にモニタリングしている		毎月事業所とモニタリング結果を共有している。その他、適宜情報共有を行っている。	2	2	
(3) 対象者の評価及び介護予防への支援	⑥ フォーマルサービスだけでなく、インフォーマルサービスもケアプランへ位置づけている		家族や地域住民の支援、配食サービス、自費の体操教室、移動サービス、家事支援サービスなど活用している。	2	2	
	① 評価終了者(※)を把握している ※介護保険ケアプラン上の目標を達成し、事業終了となった者		4月3名、5月0名、6月0名、7月0名、8月1名、9月1名	2	2	
	② 評価者に占める評価終了者の割合が前年度を上回った		前年度1年間 評価218件 終了者10件 終了者の割合0.0458 今年度 評価113件 終了者5件 終了者の割合0.0442	2	2	
4 権利擁護業務	(1) 成年後見制度の活用と普及啓発	③ 評価終了者へ介護予防活動への参加を支援している		自費の体操教室、住民B、地区サロンや地区の自主活動を紹介し、参加できるようにサポートしている。	2	2
		① 成年後見制度についてセンター職員が理解し、説明できる		それぞれパンフレットを基に制度についての情報を共有した。	2	2
		② 高齢者の判断能力や生活状況を把握し、制度を利用する必要があるかどうかを判断している		本人の状態について朝のミーティング等で3職種で共有 権利擁護相談や成年後見センターに相談し制度利用の必要性についてアドバイスをもらう。	2	2
		③ 相談に適切に対応し、申し立ての支援を行っている		適宜対応している。	2	2
		④ 制度について普及啓発活動をしている		事務所パンフレットを置き目に付くようにしている。	2	2
		⑤ さく成年後見支援センター等関係機関と連携を取っている		必要時相談している。	2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	評価		
(2) 高齢者虐待への対応	① 高齢者虐待防止法についてセンター職員が理解している	地域包括支援連絡会にて研修を予定している。研修会に参加している。	2	2	
	② 高齢者虐待(疑いも含む)の通報を受けた場合、虐待の可能性について3職種で協議している	虐待の可能性について3職種で協議している。	2	2	
	③ 高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を整備し、市と協力して対応に当たっている	受理会議開催10件 虐待対応8件	3	2	
	④ 高齢者虐待対応に関する書類を速やかに提出している	1週間以内に提出している。	2	2	
	⑤ 役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を行っている	コア会議にて役割分担を行っている。 養護者への助言や適当な機関の情報提供等を行っている。	2	2	
	⑥ 虐待対応最終後の支援の評価や振り返りの機会を設けている	最終後も関係機関と連絡を取り情報共有している。 定期的に本人に連絡している。	2	2	
	⑦ 虐待防止と早期発見に繋げるために啓発を実施している	地区毎の包括支援連絡会にて研修をよましている。 パンフレットの配布	2	2	
	⑧ 圏域内の事業者に対し、高齢者虐待について周知している	ケアマネに対して個別に対応の流れを説明した パンフレットの配布	2	2	
	(3) 困難事例への対応	① 困難事例を把握した場合にセンター内で情報共有している	朝のミーティングや対応した都度3職種で情報共有している。	2	2
		② 問題解決に向けて他職種と連携している	事業所や医療機関と情報共有しながら対応している。	2	2
③ 必要に応じて関係機関等と連携しながら対応に当たっている		事業所や医療機関と情報共有しながら対応している。	2	2	
(4) 消費者被害の早期発見と防止	④ 困難事例の解決等で構築した関係機関等との関係性を継続するための取組を行っている	事例の振り返りを行い、事後の対応についても共有している。	2	2	
	① 職員が消費者被害の動向に関して理解している	情報が入り次第包括内で情報共有している。	2	2	
	② 消費生活センターや警察等と連携できる体制を整えている	連携や助言を受けている。心配なケースは問い合わせしても良いと助言を受けている。	2	2	
(5) 権利擁護を目的とするサービスや仕組みの活用	③ 地域の高齢者や関係機関に消費者被害に関する啓発を実施している	地区ごとの包括支援連絡会にて佐久警察の方に消費者被害の防止について講話をしてもらっている。	2	2	
	① 日常生活自立支援事業の活用や法テラス等の専門機関の活用を行っている	必要時相談している。 日常生活自立支援事業には2件相談。	2	2	

評価項目	評価指標	評価根拠	自己評価		行政評価
			課題及び今後の取組	評価	
5 包括的・継続的ケアマネジメント業務					
(1) 関係機関との連携体制の構築	① 地域の関係機関と連携して、意見交換会や研修会、事例検討会等を実施している	地域ケア会議を4回実施している。事例を通して見守り体制や地域資源についての意見交換を行い、研修会について立案している		2	2
	② 医療機関や介護事業所等を把握し、連携体制が得られやすいような働きかけを行っている	受診同行を行ったり必要時には病院での調整会議、zoom会議等、状況に応じて医療機関や事業所とは相談して情報共有の場を作っている。		2	2
	③ 地域の保健・医療・福祉サービス(インフォマーシャルサービス)に関する情報収集を行い、地域や関係機関への情報提供を行っている	地区の包括支援センター連絡会議にて、新しい事業の紹介やインフォマーシャルサービスについて情報共有する機会を作っている。(事業所や業者さんにも参加していただいている)		2	2
(2) 介護支援専門員に対する支援	① 地域の介護支援専門員のニーズを把握する機会を設け、介護支援専門員相互の理解や情報交換、意見交換の場を設けている	包括単位の主任ケアマネ会はコロナ禍で再開していないが、地区毎の主任ケアマネ会は2回開催した。(コロナのレベルにより中止もある)		2	2
	② 担当圏域の主任介護支援専門員を把握している	・浅間病院居宅事業所6名 ・金澤病院居宅事業所1名 ・佐久福寿園居宅事業所7名		2	2
	③ 介護支援専門員に対して個別相談による支援を行っている	電話相談のみに留めずケアプランを見ながら相談したり同行訪問を実施し相談したい主訴をしっかりと把握し包括内で共有している		2	2
(3) 地域の課題解決への取り組み	④ 支援困難事例について他の職種や関係機関と連携し、指導助言等を行っている	必ず包括内で情報共有し、一人の考えだけでなく、それぞれの職種からの意見を踏まえた上で支援の方向性を考え助言している		2	2
	① 個別支援の充実・地域の課題抽出に向け、個別地域ケア会議を実施している	上半期4回実施。徘徊ネットワークについて3件、ターミナルケアとして地域の関わりについて1件		2	2
	② 個別地域ケア会議で、地域住民・関係者と課題を共有し、地域課題の抽出を行うなかで、地域ネットワークの構築を図っている	コロナ禍で集まる機会が減っている中、会議を通して地域の中の小さな集まりがある事を知れた。また、包括の役割を説明した事で連携を取りやすい関係が作れた。		2	2
6 一般介護予防事業	③ 個別地域ケア会議で抽出し、蓄積した課題について分析をし、地域包括ケア協議会において協議している	1回目の協議会はコロナレベル5で中止となったが、委員会へ個別訪問し顔の見える関係はできている。		2	3
	6 一般介護予防事業				
	(1) 介護予防の普及啓発	① 介護予防の重要性や一般的な知識、介護予防事業に関する情報について積極的に普及啓発を行っている	フレイル、特殊詐欺など、訪問時には警察からの配布物や市からの配布物を使って説明している。		2
② 介護予防に資する情報をセンター内で共有している		情報を得たら翌朝のミーティングやその場で共有している。		2	2
(2) 地域の介護予防活動の育成支援	① 地域の関係機関やボランティア団体等の定例会に参加し、介護予防に関する地域情報を把握している	おたっしや青成塾、佐久カフェ、ポールウォーキング、地区サロンに参加している。		2	2
	② 地域の関係機関やボランティア団体等からの介護予防に関する相談支援に対応し、講師等として協力を行っている(出前講座の実施)	民生定例会やサロンで講話している。		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価
③ 栄養士・理学療法士・保健師等の専門職を地域へ派遣でき ることを関係機関等に周知している	委託ケースや個別相談時にケアマネージャーなどに周知して いる。			2	2
	④ 介護予防に関する人材育成や地域活動組織の育成支援を している	おたっしや応援団の紹介、参加。		2	2
7 認知症高齢者支援業務					
(1) 認知症の普及啓発	① 認知症についての啓発活動を行っている	地域ケア会議で認知症理解を深めている。相生町で認知症講 座を開催できよう検討している。		2	2
	② 認知症サポーター養成講座を開催している	地区ごとの包括支援連絡会で認知症講話を予定している。 今後認知症講話開催を希望している地区がある。		2	2
	③ 認知症の方を地域の中で支える仕組みを構築している	新規ネットワーク作成者10件・地域ケア会議3件		2	2
(2) 早期診断・早期治療 への支援	① 個別相談等を通じて、認知症の相談・診療を行う医療機関 へ連携を取っている	認知症推進員との同行訪問を行いつつ、連携表にて病院と連 絡調整しながら医療へつないだ		2	2
	② 佐久市認知症初期集中支援事業へケースを繋げている	認知症推進員へ相談し、同行訪問12回行っている。		2	2
	③ 佐久市認知症初期集中支援事業を活用し、モニタリングを 行っている	適宜認知症推進委員に相談している。		2	2
(3) 介護者への支援	① 認知症介護者支援事業(オレンジカフェ座談会)の周知を 行っている	訪問時に適宜紹介し、ご家族が参加している。		2	2
	② 認知症介護者支援事業(オレンジカフェ座談会)に参加して いる	5月11日参加。		2	2
	③ 家族介護者支援に関する取組み(個別相談・家族介護者交 流会の開催等)を行っている	4月20日開催。25名が参加し、大変好評だった。10月16日に第 2回家族介護者交流会を開催予定		3	3
(4) 見守り体制の構築	① 認知症等による行方不明リスクの高い方を把握した場合、本人・家 族と協議の上緊急連絡方法・写真・地図を登録し、介護支援専門 員等と連携しながら定期的に情報を更新している	毎月月のケース連絡会にて情報共有。4月以降8件更新し、10 件追加、1件はお亡くなりになったため取り下げ。		2	2
	② 地域ケア会議等を認知症の方を支える仕組みづくりに活用 している	令和3年度に4回開催。		2	3
	③ 仕組みづくりについて地域の方や関係機関と検討する機会 を独自に設けている	個別地域ケア会議で共有し検討している。		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価
8 医療介護連携業務					
(1) 医療介護連携体制の構築	① 日頃から顔の見える関係づくりを意識し、医療関係機関と連携している	退院調整会議やweb会議にも参加している。		2	2
	② 医療機関からの相談や支援依頼があった場合、適切に対応している	包括内で共有し担当が医療機関・事業所等と連携しながら適宜対応している。		2	2
	③ 医療介護連携に関する会議・研修会等に出席している	医療機関との調整会議を行い、今年度は25回出席。(4月～8月)		2	2
	④ 在宅医療・介護サービスに関する啓発を地域住民等へ行っている	介護保険のパンフレットなどを用いながら各サービスについて説明している。		2	2

総 評

・新任の職員が多いが、包括内で積極的に勉強会等を企画し、資質の向上に努めている。
 ・「社会資源マップ」を作成し、事務所内に掲示することで、職員間の情報共有が図られている。このことで地域の強みや課題の把握ができ、社会資源の開発に向けた活動に繋がっている。
 ・地域ケア会議では個別課題に対する検討だけでなく、地域関係者と共通認識のもと地域課題の把握、整理、対応に繋がられている。
 ・子ども食堂等、高齢者分野に関わらず幅広い活動に参加し、関係者との連携を深めている。
 ・年間活動計画「重点的取組事項」で未実施の内容(地域づくりセミナー)の今後の実施方針について検討してください。
 ・休日・夜間の対応等業務マニュアルの内容を各職員が定期的に確認し、統一した対応がとれるようにしてください。
 ・虐待ケース等の情報共有について、関係機関から速やかに包括へ報告・相談されるよう、引き続き、連絡方法等の周知や関係づくり等に努めてください。

令和3年度 佐久市地域包括支援センター評価事業

中込 地域包括支援センター

評価期間:

令和3年4月1日～9月30日

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価
1 運営体制					
(1) 年活動計画	① 介護保険事業計画の基本理念、目標に沿った事業計画が立てられている	市の第9期介護保険事業計画に沿った計画を立てている。		2	2
	② センター職員が計画作成に参画し、共通理解を図っている	ミーティング等で話し合い、計画を立てている。		2	2
	③ 現実的な目標を立てている	中込地域包括支援センターが取り組む必要がある目標を立てている。		2	2
	④ 進捗確認を計画的に行っている	毎月、実績等もふまえて確認している。		2	2
(2) 職員配置	① 職員の配置基準を満たしている	保健師1.9名、社会福祉士2名、主任介護支援専門員1名、生活支援コーディネーター0.5名、事務員1名配置出来ている。		3	3
	② 年度途中に職員の変更がない、または変更があった場合でも引き継ぎ等が適正に行われ利用者等に配慮されている	産休明け職員と退職者との引継ぎに1ヶ月かけ利用者者に説明を行った。		2	2
(3) 3職種の連携・チームアップ	① センター内でミーティング等を計画的に開催し、情報共有、意見交換をしている	毎朝ミーティングを行い、週1回の定例ミーティングを行っている。また、コロナ禍で現在は中止しているが、月に1回所属部署の課長を交えたミーティングを行っている。		2	2
	② 支援が困難なケースは複数の職員で対応している	市の保健師を含めて、複数の職員で対応している。		2	2
	③ 担当者が不在の場合も対応できるように相談記録等の情報が適切に保管・管理できている	ミーティング等で情報共有を行い、職員が適切に対応出来るようにしている。		2	2
(4) 職員の資質向上	① 研修(外部)への参加機会を確保している	コロナ禍により研修会自体が少ないが、出来る限り参加している。また、Web環境も整えオンライン研修にも参加している。上半期研修参加回数:10回 内、オンライン研修7回(R3.9月末時点)		2	2
	② 研修成果をセンター内で報告し共有する機会を設けている	ミーティング等で報告・共有している。		2	2
	③ 職場内での研修機会を確保している	法人研修は上半期は交通安全、接遇教育、人権に関するテーマがあり7ヶ月に1回開催され、オンラインで参加している。		2	2
(5) 個人情報保護	① 関係法令を全職員が理解している	個人情報保護条例や法人個人情報保護規定等、センター職員が周知出来るようにしている。		2	2
	② 個人情報を含む書類等が適切に管理されている	鍵付きの書庫に管理している。		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価
(5) 個人情報保護	③ 電算システム等のパスワードを職員が適切に管理している	個人が各自他者に分からないよう管理している。		2	2
	④ 相談・面談室のプライバシーが確保されている	面談室は別室に設置しておりプライバシーは確保されている。 新型コロナウイルス感染予防のため、多人数の場合は別の会議室を使用している。		2	2
	⑤ 個人情報管理マニュアルが整備されている	法人で規定されており、職員がいつでも確認できるよう整備している。		2	2
	① 苦情受付の担当者・責任者を設置している	苦情受付担当者・責任者を設置し、書面でも提示している。		2	2
	② 苦情対応に関するマニュアルが整備されている	職員がいつでも確認出来るよう整備している。		2	2
(6) 苦情対応	③ 対応結果の記録を残している	書面にて残している。		2	2
	④ 苦情の内容と対応についてセンター内で共有し、再発防止に努めている	ミーティング等で共有し、話し合いを行い再発防止に努めている。		2	2
	⑤ 市および法人に報告している	市、法人に報告している。		2	2
	① 休日・夜間の連絡体制が整備されている	センターの携帯電話を担当が持っていて、休日・夜間は対応している。		2	2
	② 対応マニュアルが整備されている	職員がいつでも確認出来るよう整備している。		2	2
(8) 公正・中立性の確保	① 法人内で地域包括支援センターが独立して運営されている	法人の本部に所属しており、他の事業部から独立している。		2	2
	② 職員がセンターは公正・中立でなければならぬことを理解している	ひとつの事業所に偏らないように、事業所一覧表を渡し、選定している。職員全員が確認している。		2	2
	③ 個別支援にあたり、サービスが特定事業者に偏らないよう配慮している	地区内の各事業所のパンフレット等を使い、利用者が自ら選定出来るようにしている。		2	2
	① 事業報告書を期日までに提出している	内容を管理者が確認、事務員が期日を把握して提出している。		2	2
	② 職員の変更等があった際には、速やかに変更届を提出している	変更等の確認を管理者が行い、事務員が必要な変更届を提出している。		2	2
(10) 建物設備等	① 地域住民に分かりやすいよう看板や案内表示が掲示されている	入り口に看板を設置し、提示している。		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価
2 総合相談支援業務	② 高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている	スロープ、手すり等で段差を解消している。		2	2
	③ 機械警備や施錠できる保管庫を設置し、セキュリティが確保されている	警備等は鍵付きのキャビネットで保管している。また、外部の警備会社と契約しセキュリティを確保している。		2	2
	④ 利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている	駐車スペースは確保されている。隣のサニタイト介護老人保健施設ながこみど共有の駐車場もあり、20台以上の駐車スペースがある。		2	2
	⑤ 事務機器、通信機器が整備されている	設置すべき事務機器はすべて設置してある。パソコンは電算システム対応の個人用パソコンが6台、インターネット等外部に接続できるパソコンが1台設置してある。		2	2
	① センターの周知をパンフレット等を活用して行っている	独自にA4のパンフレットを作成し、市から配布されたパンフレットと併せて使用している。		2	2
(2) ネットワークの構築	② センター独自のパンフレットやホームページ等で広報活動を行っている	独自のパンフレットの作成をしており、配布している。ホームページも見直している。		2	2
	③ 関係機関へ出向いてセンターの機能について説明を行っている	必要に応じて関係機関に出向き、説明を行っている。		2	2
	① 地域包括支援連絡会を月1回開催し、担当地域の事業所間のネットワークの構築を行っている	コロナ禍で中止となる月もあったが、今年度上半期は4回行った。学習会はWeb開催も併用して行なった。中止の月は書面開催をした。		2	3
	② 地域包括支援連絡会について担当地域の事業者へ参加を促している	事業者が参加しやすい日時を設定して、参加を促している。		2	2
	③ 民生児童委員と連携を取っている	民生児童委員・地域包括支援センター・市地区担当保健師との三者連絡会を行い、情報共有を行った。三者会以外でも必要に応じて連携している。		2	2
	④ 関係機関の会議等に参加している	コロナ禍のため、中止になった運営推進会議等は報告書を頂いた。民生児童委員会等参加した。		2	2
	⑤ 独自のネットワーク作りを行っている	移動スパーパーを活用した青空サロン等の独自サロン、地区サロン等に参加してネットワーク作りをしている。		2	2
(3) 地域の実態把握	⑥ 既存のネットワークが効果的に機能できるよう維持・改善に努めている	地区サロンに職員が参加し、顔の見える関係づくりをしている。		2	2
	⑦ 地域住民や関係機関に対し、センターの周知を行っている	ポスターなどを使い、センターの周知をしている。		2	2
	① 高齢者の集まる地域活動(地区サロン)等へ参加し、情報収集を行っている	開催している地区サロン等へ参加している(令和3年度上半期サロン回数17回)		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価根拠	評価	
(4) 相談対応	② 積極的に戸別訪問等を実施し、高齢者の把握を行っている	独居世帯及び高齢者世帯の名簿を作成し、訪問体制を整えている。	2	2
	③ 地域の社会資源情報をセンター内で共有している	朝礼時ミーティング等や回覧をして共有している。	2	2
	④ 社会資源の情報を定期的に更新し、最新の状態に保つよう努めている	朝礼時ミーティング等や回覧をして必要に応じて差し替えている。	2	2
	⑤ 社会資源の情報を介護支援専門員等関係機関へ情報提供している	地域包括支援連絡会にて情報提供している。	2	2
	⑥ 地域に必要な社会資源の開発に取り組んでいる	移動スーパの終了に伴い、代替のサービス等を探して対応した。	2	3
	① ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えている	速やかに対応ができるよう、パンフレットや相談窓口の連絡先の把握をしている。	2	2
	② 本所の相談者に対応できるよう業務時間内は必ず1人以上の職員が事務所に待機している	業務時間内は必ず1人以上の職員が事務所に待機するようになっている。なお、事務員も社会福祉主事任用資格があり、相談できるようにしている。	2	2
	③ 相談には速やかに対応し、信頼関係の構築に努めている	相談者の主訴を把握して対応する事で、信頼関係を構築している。	2	2
	④ 的確に状況を把握し、緊急性の有無を判断している	包括内で相談内容を把握し、緊急性について判断している。	2	2
	⑤ 定期的にモニタリングを行っている	定期的にモニタリングをし、相談内容の進捗状況を把握している。	2	2
	⑥ 積極的にアウトリーチを実施し、相談の場を広げている	地区サロン等に出向き、相談の場を作っている。	2	2
	⑦ 相談内容を適切に記録している	記録し、毎月報告している。入力方法はマニュアルで確認している。	2	2
	⑧ 相談内容を分析し、各業務に活用している	相談内容を分析し、専門職に繋いでいる(市の薬剤師、認知症地域支援推進員、栄養士等)	2	2
3 介護予防ケアマネジメント業務				
(1) 公正・中立性の確保	① 居宅介護支援事業所の委託先一覧表等を作り、偏りがないようにしている	作成している (令和3年9月末現在:委託先居宅介護事業所12事業所、委託件数46件)	2	2
	② 特定の介護事業所へ偏りがないようにしている	情報提供確認書を使用している。	2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価		
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価	
(2) ケアマネジメントの実践	③ 事業所の選定が公正中立に行われるよう意識している	情報提供確認書を使用している。選定事業所紹介の数を把握している。		2	2	
	① 職員の担当件数は偏りがなく、適正な件数となっている	担当件数の把握をしている。		2	2	
	② アセスメントを適切に行っている	アセスメント領域と現在の状況についてしっかりと行っている。		2	2	
	③ 適切なケアプラン作成に向け職場内で内容の確認を行っている	新規の利用者のサービス内容はセンター内で共有している。		2	2	
	④ 自立支援に向けたケアプランの作成を行っている	方針として必ず念頭に置いている。		2	2	
	⑤ 事業実施状況、目標達成、事業の適切性、新たな介護予防ニーズの有無等について適切にモニタリングしている	本人に面談、モニタリングを行っている。		2	2	
	⑥ フォーマルサービスだけでなく、インフォーマルサービスもケアプランへ位置づけている	ケアプランに位置づけたり、サービス担当者会議にはインフォーマルサービスの事業所にも参加してもらっている。		2	2	
	(3) 対象者の評価及び介護予防への支援	① 評価終了者(※)を把握している ※介護保険ケアプラン上の目標を達成し、事業終了となった者	把握し、市へ報告している。 (令和3年9月時点で、評価終了者2人)		2	2
		② 評価者に占める評価終了者の割合が前年度を上回った	割合は1%から2%に上昇した。前年度の年間割合は3%なので、下半期も前年度を上回れるよう努力したい。		2	3
		③ 評価終了者へ介護予防活動への参加を支援している	必要に応じて紹介している。		2	2
4 権利擁護業務						
(1) 成年後見制度の活用と普及啓発	① 成年後見制度についてセンター職員が理解し、説明できる	パンフレットで確認したり、専門職に学びながら行うようになっている。		2	2	
	② 高齢者の判断能力や生活状況を把握し、制度を利用する必要があるかどうかを判断している	センター内で話し合い、判断している。		2	2	
	③ 相談に適切に対応し、申し立ての支援を行っている	必要に応じて成年後見支援センターと連携している。		2	2	
	④ 制度について普及啓発活動をしている	必要に応じて活動している。		2	2	
	⑤ さく成年後見支援センター等関係機関と連携を取っている	コロナ禍の中、成年後見支援センターが行っている権利擁護ミーティングは中止となっているが、個別の相談は行っている。		2	2	

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価		
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価	
(2) 高齢者虐待への対応	① 高齢者虐待防止法についてセンター職員が理解している	必要に応じて勉強している。		2	2	
	② 高齢者虐待(疑いも含む)の通報を受けた場合、虐待の可能性について3職種で協議している	センター内でしっかり話している。		2	2	
	③ 高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を整備し、市と協力して対応に当たっている	新しい帳票に変わったため、社会福祉士に相談したりマニュアルを確認しながら市と協力して対応している。		2	2	
	④ 高齢者虐待対応に関する書類を速やかに提出している	会議後帳票を作成し、市へ提出している。		2	2	
	⑤ 役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を行っている	市と協議し、役割分担を行ったうえで対応している。		2	2	
	⑥ 虐待対応最終結核の支援の評価や振り返りの機会を設けている	関係機関や介護支援専門員に確認して、必要な支援を行っている。		2	2	
	⑦ 虐待防止と早期発見に繋げるために啓発を実施している	社会福祉士会で検討、チラシを作成している。		2	2	
	⑧ 圏域内の事業者に対し、高齢者虐待について周知している	今年度6月に地域包括支援連絡会にて、市の社会福祉士に虐待の研修会を行ってもらった。		2	2	
	(3) 困難事例への対応	① 困難事例を把握した場合にセンター内で情報共有している	朝礼、ミーティング等で情報共有している。		2	2
		② 問題解決に向けて他職種と連携している	区長、民生児童委員など地域の方や主治医等と連携して解決を図れるようにしている。		2	2
③ 必要に応じて関係機関等と連携しながら対応に当たっている		関係機関等と地域ケア会議を行い、連携して対応出来るようにしている。		2	2	
④ 困難事例の解決等で構築した関係機関等との関係性を継続するための取組を行っている		1ヶ月に1度は事業所に状況を確認し、緊急対応が出来るようにしている。		2	2	
(4) 消費者被害の早期発見と防止	① 職員が消費者被害の動向に関して理解している	消費サポーターになっているため、情報や動向が把握出来るようにしている。		2	2	
	② 消費生活センターや警察等と連携できる体制を整えている	体制を整えている。		2	2	
	③ 地域の高齢者や関係機関に消費者被害に関する啓発を実施している	警察からの啓発パンフレット等を配布し、高齢者や関係機関に声をかけて説明している。		2	2	
(5) 権利擁護を目的とするサービスや仕組みの活用	① 日常生活自立支援事業の活用や法テラス等の専門機関の活用を行っている	佐久布社会福祉協議会と連携を行っている。		2	2	

評価項目	評価指標		自己評価	課題及び今後の取組	評価	行政評価
	評価指標	評価指標				
5 包括的・継続的ケアマネジメント業務						
(1) 関係機関との連携体制の構築	① 地域の関係機関と連携して、意見交換会や研修会、事例検討会等を実施している	地域包括支援連絡会を行い、コロナ禍の中でも工夫しながら事例検討会やWebも併用した学習会などを行った。	2		2	2
	② 医療機関や介護事業所等を把握し、連携体制が得られやすいような働きかけを行っている	医療機関のケースワーカーや介護事業所の相談員等を把握している。	2		2	2
	③ 地域の保健・医療・福祉サービス（インフオームサルサービース含む）に関する情報収集を行い、地域や関係機関への情報提供を行っている	地域包括支援連絡会で適時実施している。	2		2	2
(2) 介護支援専門員に対する支援	① 地域の介護支援専門員のニーズを把握する機会を設け、介護支援専門員相互の理解や情報交換、意見交換の場を設定している	コロナ禍で中止となる月もあったが、地域の介護支援専門員との連絡会を1度行った。個別でも相談にのっている。また自宅介護支援連絡協議会にも参加している。	2		2	2
	② 担当圏域の主任介護支援専門員を把握している	把握している（中込地区の主任介護支援専門員は9名）	2		2	2
	③ 介護支援専門員に対して個別相談による支援を行っている	必要に応じて行っている。 ケアマネからの依頼で参加した担当者会議件数：10件（R3年4月～9月末まで）	2		2	2
(3) 地域の課題解決への取り組み	④ 支援困難事例について他の職種や関係機関と連携し、指導助言等を行っている	今年度は新規の相談票提出はなかつたが、必要に応じて指導助言等を行っている。継続の相談票に関しては、下半期に1件提出予定。	2		2	2
	① 個別支援の充実・地域の課題抽出に向け、個別地域ケア会議を実施している	必要に応じて行っている。 地域ケア会議開催件数：3件（R3.4月～R3.9月末まで）	2		2	2
	② 個別地域ケア会議で、地域住民・関係者と課題を共有し、地域課題の抽出を行うなかで、地域ネットワークの構築を図っている	認知症高齢者等情報提供票作成件数：18件（R3.9月末時点）	2		2	2
③ 個別地域ケア会議で抽出し、蓄積した課題について分析をし、地域包括ケア協議会において協議している		個別地域ケア会議は認知症高齢者等ネットワークについて3件開催。認知症高齢者についての課題があり、今後地域包括ケア協議会において報告する予定。	2		2	2
	6 一般介護予防事業					
	(1) 発	① 介護予防の重要性や一般的な知識、介護予防事業に関する情報について積極的に普及啓発を行っている	相談時に実施したり、サロン等で説明している。	2		2
② 介護予防に資する情報をセンター内で共有している		朝礼、ミーティング等で情報共有している。	2		2	2
(2) 地域の介護予防活動の育成支援	① 地域の関係機関やボランティア団体等の定例会に参加し、介護予防に関する地域情報を把握している	機会があれば参加している。	2		2	2
	② 地域の関係機関やボランティア団体等からの介護予防に関する相談支援に対応し、講師等として協力を行っている（出前講座の実施）	6月に佐久市社会福祉協議会が開催する「お掃除大作戦ボランティア養成講座」に講師として協力を行った。	2		2	3

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価
	③ 養士・理学療法士・保健師等の専門職を地域へ派遣できることを関係機関等に周知している	必要に応じて説明している。地域包括支援連絡会で紹介している。		2	2
	④ 介護予防に関する人材育成や地域活動組織の育成支援をしている	おたっしや応援団の紹介や参加をしている。		2	2
7 認知症高齢者支援業務					
(1) 認知症の普及啓発	① 認知症についての啓発活動を行っている	パンフレット等を活用しながら、必要に応じて行っている。		2	2
	② 認知症サポーター養成講座を開催している	コロナ禍で開催できず。	今後は感染対策を実施して、開催していきたい。	1	2
	③ 認知症の方を地域の中で支える仕組みを構築している	地域ケア会議等で地域の支え合いの仕組みを作っている。		2	2
(2) 早期診断・早期治療への支援	① 個別相談等を通じて、認知症の相談・診療を行う医療機関へ連携を取っている	認知症患者センター連絡会への相談件数: 2件		2	2
	② 佐久市認知症初期集中支援事業へケースを繋げている	1件相談。		2	2
	③ 佐久市認知症初期集中支援事業を活用し、モニタリングを行っている	必要に応じて行っている。		2	2
(3) 介護者への支援	① 認知症介護者支援事業(オレンジカフェ座談会)の周知を行っている	パンフレット等を配布したり、対象となる家族に声掛けを行っている。		2	2
	② 認知症介護者支援事業(オレンジカフェ座談会)に参加している	利用者家族と同行して参加している。		2	2
	③ 家族介護者支援に関する取り組み(個別相談・家族介護者交流会の開催等)を行っている	9月に予定していたが、新型コロナウイルス感染症警戒レベル5であったため開催出来なかった。8月開催分は実施予定。		2	2
(4) 見守り体制の構築	① 認知症等による行方不明リスクの高い方を把握した場合、本人・家族と協議の上緊急連絡方法・写真・地図を整備し、介護支援専門員等と連携しながら定期的に情報を更新している	必要に応じて市と連携しながら書類を整備している。情報提供票作成者については名簿を整備し、定期的に情報を更新するようにしている。		2	2
	② 地域ケア会議等を認知症の方を支える仕組みづくりに活用している	必要に応じて行っている。 地域ケア会議: 3件 認知症高齢者情報提供票作成: 18件		2	2
	③ 仕組みづくりについて地域の方や関係機関と検討する機会を独自に設けている	金融機関や警察からの相談に対応するため、連携を図れる体制を作っている。		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価根拠	評価	
8 医療介護連携業務				
(1) 医療介護連携体制の構築	① 日頃から顔の見える関係づくりを意識し、医療関係機関と連携している	必要に応じて、面談や連携等を行っている。 医療と介護の連携連絡票提出件数:37件(R3.9月末時点)	2	2
	② 医療機関からの相談や支援依頼があった場合、適切に対応している	相談内容を把握して、適切に把握している 病院からの新規相談ケース:42件(R3.9月末時点)	2	2
	③ 医療介護連携に関する会議・研修会等に出席している	コロナ禍のため会議・研修会等は少ないが、必要に応じて参加している。	2	2
	④ 在宅医療・介護サービスに関する啓発を地域住民等へ行っている	必要に応じて説明している。	2	2

総 評

・配置基準を上回る職員が安定的に配置され、適切な相談受付の体制がとられている。
 ・地域包括支援連絡会をWeb配信し、事業所が参加しやすい工夫している。
 ・適切なケアプラン作成のため、居宅介護支援事業所に作成を委託した場合も、内容の確認を全件行っている。
 ・ごみ捨てボランティア養成等の講師協力による人材育成を通じて、社会資源の創出に貢献している。
 ・移動スパーのサービス終了に伴い、代替サービスの調整を行った。
 ・高齢者の実態把握を行うため、地区ごとに独居世帯を抽出し、訪問対象者のリストを作成している。今後はリストを活用した積極的な訪問活動により、支援を必要とする方の早期発見に取り組みむとともに、ケアプランを作成しない場合であっても予防的に支援が展開されることを期待する。
 ・年間活動計画「重点的取組事項」で未実施の内容(①平賀・内山地区の情報収集②地区診断シート)の今後の実施方針について検討していただきたい。
 ・住民による活動に対して、住民主体の取組となるよう住民のニーズに沿った支援を期待する。

令和3年度 佐久市地域包括支援センター評価事業

野沢 地域包括支援センター

評価期間:

令和3年4月1日～9月30日

評価項目	評価指標	自己評価	課題及び今後の取組		行政評価
			評価根拠	評価	
1 運営体制					
(1) 年間活動計画	① 介護保険事業計画の基本理念、目標に沿った事業計画が立てられている	介護保険事業計画・基幹包括の方針を確認し立案している	継続評価しながら次年度立案していく	2	2
	② センター職員が計画作成に参画し、共通理解を図っている	職員と市の地区担当保健師と会議にて確認しながら作成している		2	2
	③ 現実的な目標を立てている		昨年度の反省を踏まえ立案している	2	2
	④ 進捗確認を計画的に行っている		毎月実績を出し確認している	2	2
(2) 職員配置	① 職員の配置基準を満たしている	主任介護支援専門員1.5 保健師・保健師に準ずる者2 社会福祉士1 生活支援コーディネーター0.5 事務1		3	3
	② 年度途中で職員の変更がない、または変更があった場合でも引き継ぎ等が適正に行われ利用者等に配慮されている	年度途中の職員変更なし 引き継ぎ書と必要な訪問で引き継ぎしている		2	2
(3) 3職種の連携・チームアプローチ	① センター内でミーティング等を計画的に開催し、情報共有・意見交換をしている	8時30分から毎日スケジュール確認。昨日の報告・ケース共有、ミーティング開催 必要と思われるケースは訪問後すぐに情報伝達し、対応を共有している		2	2
	② 支援が困難なケースは複数の職員で対応している	支援困難ケースへの位置づけは包括内のカンファレンスの中で誰が担当しても困難と思われ、複数対応と市の地区担当のかかわりが必要と思われるケースについて判断し担当を決めて複数職員把握するようにしている		2	2
	③ 担当者が不在の場合も対応できるように相談記録等の情報が適切に保管・管理できている	記録の共有と、訪問後にはケースの報告を共有している		2	2
(4) 職員の資質向上	① 研修(外部)への参加機会を確保している	リクスナレッジ、派遣福祉ネットワーク、ケアプラン、介護推進研修(に科)主任ケアマネ研修(に科、地田)地域包括支援センター初任者研修、認定師資員研修、法テラス、地域セミナー(補修)介護支援専門員更新(毎年)必要時WEB研修WEBは病院の施設を利用している。		2	2
	② 研修成果をセンター内で報告し共有する機会を設けている	伝達講習と資料の回覧を共有している。		2	2
(5) 個人情報保護	③ 職場内での研修機会を確保している	連携総合病院での企画研修に参加(メンタルヘルス、感染症対策、接遇、チームアプローチ、倫理など)		2	2
	① 関係法令を全職員が理解している	佐久市個人情報保護条例、在宅支援室取り扱いルールなどマニュアル化して年1回確認している。介護保険法は報酬改定都度確認		2	2
	② 個人情報を含む書類等が適切に管理されている	目隠しされた鍵のかかるキャビネットで個人カルテを保管している		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価根拠	評価	
(5) 個人情報保護	③ 電算システム等のパスワードを職員が適切に管理している	職員全員がパスワードを保持し、個人で管理し使用している	2	2
	④ 相談・面接室のプライバシーが確保されている	コロナ対策できしの施設が閉鎖されているので、状況により野沢会館や市役所の面談室を利用している	2	2
	⑤ 個人情報管理マニュアルが整備されている	整備され、所定の場所に保管されている	2	2
(6) 苦情対応	① 苦情受付の担当者・責任者を設置している	運営規定などは事業所の外に掲示、重要事項説明書に明記されている	2	2
	② 苦情対応に関するマニュアルが整備されている	整備されている	2	2
	③ 対応結果の記録を残している	記録し専用のファイルに残している	2	2
(7) 24時間体制の確保	④ 苦情の内容と対応についてセンター内で共有し、再発防止に努めている	本年度1件 通所介護の送迎について事業所の管理者に具体的に伝え対応を依頼した	2	2
	⑤ 市および法人に報告している	市役所小林係長に口頭で報告した	2	2
	① 休日・夜間の連絡体制が整備されている	電話を転送にし、職員が当番制で受けている	3	3
(8) 公正・中立性の確保	② 対応マニュアルが整備されている	対応マニュアルの整備あり	2	2
	① 法人内で地域包括支援センターが独立して運営されている	法人も公立病院であり、常に公平中立を心掛けている	2	2
	② 職員がセンターは公正・中立でなければならないことを理解している	定期的に法人で倫理研修あり	2	2
(9) 報告・届出書等	③ 個別支援にあたり、サービスが特定事業者に限らないよう配慮している	配慮はするが、基本的には本人・家族の選択に資する情報提供は公平に行い、紹介先の一覧を作成し確認している	2	2
	① 事業報告書等を期日までに提出している	浅間病院に回覧書を提出しチェックしている	2	2
	② 職員の変更等があった際には、速やかに変更届を提出している	すみやかに提出している	2	2
(10) 建物設備等	① 地域住民に分かりやすいよう看板や案内表示が掲示されている	掲示されている	2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価根拠	課題及び今後の取組	
2 総合相談支援業務	② 高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている	高齢者施設内にあるため、高齢者に配慮された配置・構造となっている		2
	③ 機械整備や施設できる保管庫を設置し、セキュリティが確保されている	施設全体のセキュリティは完備されている		2
	④ 利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている	施設と共同の駐車スペースで確保されている		2
	⑤ 事務機器、通信機器が整備されている	パソコン基幹系6台 情報系2台 他事務処理用1台 外線電話2台 FAX 携帯電話4台整備		2
(1) センターの周知	① センターの周知をパンフレット等を活用して行っている	佐久市で作成したパンフレットを活用している		2
	② センター独自のパンフレットやホームページ等で広報活動を行っている	スタッフの名前入りのパンフレット使用し、電話など他の職員 の対応でも不安を感じないように配慮している		2
	③ 関係機関へ向いてセンターの機能について説明を行っている	地域の組織として八十二銀行野沢支店 岸野郵便局 ツルヤ 野沢店 野沢地区民生委員会		2
	④ 地域包括支援連絡会を月1回開催し、担当区域の事業所間のネットワークの構築を行っている	5回開催うち1回は書面開催 9月は事前に電話でお知らせし 共有事項や困ったことなど確認し書面開催とした		2
	⑤ 地域包括支援連絡会について担当区域の事業者へ参加を 促している	年度初めに1年間の計画を配布し計画な参加を求めている 参加していない事業者には郵送や電話、訪問時の声かけて いる 平均参加者22名		2
(2) ネットワークの構築	③ 民生児童委員と連携を取っている	タイムリーに連携している。認知症の独居高齢者の見守りに ついて、地域ケア会議を開催し何かあればすぐに包括に連絡 いただいている		3
	④ 関係機関の会議等に参加している	出で鯉サポーターの会議、びあサポーターキング会議 大 沢下町ライフサポーターの会議		2
	⑤ 独自のネットワーク作りを行っている	昨年の野沢地区の街歩きから、その後「野沢地区を考える会」 として打ち合わせを含め6回程度会議を行っている。わくわく のざわへのほか、かわり 地区サロンへの定期的なかわり		3
	⑥ 既存のネットワークが効果的に機能できるよう維持・改善に 努めている	下県地区のほほえみ会に継続的に関係者がかわられるよう に世話人さんと佐久病院ケアマネジメントセンター、訪問看護 事業所、地域包括支援センターとの役割分担を行った。		2
	⑦ 地域住民や関係機関に対し、センターの周知を行っている	訪問時に声をかけている。前山の佐久の泉共同作業所訪問し 関係づくりした		2
(3) 地域の実態把握	① 高齢者の集まる地域活動(地区サロン)等へ参加し、情報収 集を行っている	前山ほほえみ会、さしのほほえみ会、膝尾のサロンへは定期 的に顔出しして血圧測定したり継続的なかわりを持ち頭の 見える関係を構築している		2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価		
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価	
(4) 相談対応	② 積極的に戸別訪問等を実施し、高齢者の把握を行っている	上半期の訪問件数 773件 実態把握の訪問 75件		2	3	
	③ 地域の社会資源情報をセンター内で共有している	生活支援コーディネーターで作成したファイルをもとに共有し、新しい情報は都度共有している		2	2	
	④ 社会資源の情報を定期的に更新し、最新の状態に保つよう努めている	生活支援コーディネーターが定期的に見直ししている		2	2	
	⑤ 社会資源の情報を介護支援専門員等関係機関へ情報提供している	移動販売の紹介、成年後見センターへのつなぎ、家族介護者会、オレンジカフェの紹介など包括連絡会や同行訪問時に情報提供している		2	2	
	⑥ 地域に必要な社会資源の開発に取り組んでいる	移動販売に訪問先を紹介 兼いの場として山門茶寮を活用し「よつといでーのざわ」の企画 岸野地区の蔵の活用推進		3	3	
	① ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えている	必要時つないでいる。必要な情報はネットで調べて提供したりしている 成年後見センターなどはパンフレット各種あり		2	2	
	② 来所の相談者に対応できるよう業務時間内は必ず1人以上の職員が事務所に待機している	必ず待機している。		3	2	
	③ 相談には速やかに対応し、信頼関係の構築に努めている	速やかに訪問し、紹介で訪問したケースは必要に応じて訪問したことを連絡している		2	3	
	④ 的確に状況を把握し、緊急性の有無を判断している	共有し確認している		2	2	
3 介護予防ケアマネジメント業務	⑤ 定期的にモニタリングを行っている	定期モニタリング行い変化の兆候に気をつけている 必要があれば必ず介介人できるようにしている		2	2	
	⑥ 積極的にアウトリーチを実施し、相談の場を広げている	すぐに訪問し状況確認して対応するようにしている 話のほかに訪問時得た客観的事実を共有している		2	2	
	⑦ 相談内容を適切に記録している	できるだけすぐに記録の入力を行う むずかしい時にはメモをのこして確認している		2	2	
	⑧ 相談内容を分析し、各業務に活用している	プライドは保っているが認知症の始まりの人への通いの場がない 独居男性の出かけたり、入どのつながらる先がない		2	2	
	3 介護予防ケアマネジメント業務					
	(1) 公正・中立性の確保	① 居宅介護支援事業所の委託先一覽表等を作り、偏りがないようにしている	委託先一覽作成 9月は12事業所69名委託		2	2
		② 特定の介護事業所へ偏りがないようにしている	基本的に本人・家族の選択を尊重している		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価
(2) ケアマネジメントの実践	③ 事業所の選定が公正中立に行われるよう意識している	一覧表を提示して選択してもらっている		2	2
	① 職員の担当件数は偏りがなく、適正な件数となっている	以前にかかわりのあった担当者が対応することが多い 偏りはないようにしている		2	2
	② アセスメントを適切に行っている	自立支援の視点をもち、少ないサービスで最大の効果を図る 本人の気持ちに寄り添い、やる気を高める		2	2
	③ 適切なケアプラン作成に向け職場内で内容の確認を行っている	サービス導入時には特に詳しくケース共有している		2	2
	④ 自立支援に向けたケアプランの作成を行っている	意欲を引き出す、ストレッチングを生かすプラン作成を心掛けている		2	2
	⑤ 事業実施状況、目標達成、事業の適切性、新たな介護予防ケアプランについて適切にモニタリングしている	主体的に意欲的に取り組んでいるか、本人が満足しているかを確認している		2	2
(3) 対象者の評価及び介護予防への支援	⑥ フォーマルサービスだけでなく、インフォーマルサービスもケアプランへ位置づけている	移動販売、宅配弁当、シルバー人材、サロンへの参加など位置づけている 委託プランに社会資源の紹介している		3	3
	① 評価終了者(※)を把握している ※介護保険ケアプラン上の目標を達成し、事業終了となった者	終了者4月4名 5月0名 6月0名 7月4名 8月2名 9月4名 合計14名		2	2
	② 評価者に占める評価修了者の割合が前年度を上回った	令和2年度評価者 317名 終了12名 0.037854 令和3年度上半期 172名 終了14名 0.081395 令		3	3
4 権利擁護業務	③ 評価終了者へ介護予防活動への参加を支援している	自費教室への参加が多い 通所Bへつなげた 地域の集まりに参加するように勧奨		2	2
	① 成年後見制度についてセンター職員が理解し、説明できる	具体的にケースの共有を図っている		2	2
	② 高齢者の判断能力や生活状況を把握し、制度を利用する必要があるかどうかを判断している	具体的にケース共有しながら判断している		2	2
	③ 相談に適切に対応し、申し立ての支援を行っている	2名申し立て支援		2	2
	④ 制度について普及啓発活動をしている	7月15日に地域包括連絡会にて研修会を行った		2	2
⑤ さく成年後見支援センター等関係機関と連携を取っている	成年後見センターへの相談に同席したりしている 法テラスとの意見交換に参加 後見を受けている司法書士さんとの情報交換		3	2	

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	評価		
(2) 高齢者虐待への対応	① 高齢者虐待防止法についてセンター職員が理解している	マニュアルの共通理解 6 包括会での研修に参加	2	2	
	② 高齢者虐待(疑いも含む)の通報を受けた場合、虐待の可能性について3職種で協議している	速やかに対応している	3	2	
	③ 高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を整備し、市と協力して対応に当たっている	マニュアルを確認しながら行っている	2	2	
	④ 高齢者虐待対応に関する書類を速やかに提出している	1週間以内には提出している 室長に報告し提出している	2	2	
	⑤ 役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を行っている	コア会議にて役割分担し対応している。特に居宅介護支援事業所やサービス提供事業所とは密に連携している	2	2	
	⑥ 虐待対応最終後の支援の評価や振り返りの機会を設けている	後日訪問したり、ケアマネや関係者から折に触れて話を伺っている	2	2	
	⑦ 虐待防止と早期発見に繋げるために啓発を実施している	計画的に地域包括連絡会で研修を企画している パンプレットの配布	2	2	
	⑧ 圏域内の事業者に対し、高齢者虐待について周知している	計画的に地域包括連絡会で研修を企画している パンプレットの配布	2	2	
	(3) 困難事例への対応	① 困難事例を把握した場合にセンター内で情報共有している	朝のミーティングや訪問後に情報共有している	2	3
		② 問題解決に向けて他職種と連携している	事業所との情報共有、同行訪問している 区長、民生委員と連携し地域とのつながりも深め、地域ケア会議を開催した	3	3
③ 必要に応じて関係機関等と連携しながら対応に当たっている		事業所との情報共有、同行訪問している 区長、民生委員と連携し地域とのつながりも深め、精神科に相談し病院にて地域ケア会議を開催した	2	2	
④ 困難事例の解決等で構築した関係機関等との関係性を継続するための取組を行っている		事例を振り返りながら、その後の状況を共有している	2	2	
(4) 消費者被害の早期発見と防止	① 職員が消費者被害の動向に関して理解している	社会福祉士会が出た最近のケースについて共有している	2	2	
	② 消費生活センターや警察等と連携できる体制を整えている	訪問時相談のあったケースについて役所内の消費生活センターに相談し解約できたケースがあった	2	2	
	③ 地域の高齢者や関係機関に消費者被害に関する啓発を実施している	ポスターの掲示、チラシや警察からのティッシュを配布し、折に触れて注意喚起した	2	2	
(5) 権利擁護を目的とするサービスや仕組みの活用	① 日常生活自立支援事業の活用や法テラス等の専門機関の活用を行っている	必要な人に紹介しているが今年度は利用には至らない 法テラスとは情報交換を行った	2	2	

評価項目	評価指標	評価根拠	自己評価		行政評価
			課題及び今後の取組	評価	
5 包括的・継続的ケアマネジメント業務					
(1) 関係機関との連携体制の構築	① 地域の関係機関と連携して、意見交換会や研修会、事例検討会等を実施している	保健所と健康づくり推進課とケース会議を持った		2	2
	② 医療機関や介護事業所等を把握し、連携体制が得られやすいような働きかけを行っている	相談のコンツなどを共有している 相談後のフォローを行っている		2	2
	③ 地域の保健・福祉サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域や関係機関への情報提供を行っている	マイサポ 市民活動サポートセンター 成年後見センター 障害のグループホームとの連携を行った 専門職の訪問の紹介などを行っている		2	2
(2) 介護支援専門員に対する支援	① 地域の介護支援専門員のニーズを把握する機会を設け、介護支援専門員相互の理解や情報交換、意見交換の場を設定している	包括単位の主任ケアマネを2回開催し、意見交換など行った 難病のある方について個別にケースの相談をうけた		2	2
	② 担当圏域の主任介護支援専門員を把握している	ケアプランセンターひだまり4名(主任ケアマネ2名) あんしん居宅介護支援事業所2名(主任ケアマネ2名) らいおんハート佐久ケアプランセンター3名(主任ケアマネ2名) 佐久総合病院ケアマネジентセンター5名(主任ケアマネ3名)		2	2
	③ 介護支援専門員に対して個別相談による支援を行っている	徘徊や認知症や家庭的に支援が必要な方には個別に継続的に関わり、相談しやすい関係づくりをしている 情報があれども共有している 相談票の相談もある		2	2
(3) 地域の課題解決への取り組み	④ 支援困難事例について他の職種や関係機関と連携し、指導助言等を行っている	福祉課 健康づくり推進課や障害支援センターとの協力が必要なケースについて一緒にかがわっている		2	2
	① 個別支援の充実・地域の課題抽出に向け、個別地域ケア会議を実施している	上半期5件開催した		2	2
	② 個別地域ケア会議で、地域住民・関係者と課題を共有し、地域課題の抽出を行うなかで、地域ネットワークの構築を図っている	地域ケア会議の出席者が、お互いを知る機会となっている		2	2
6 一般介護予防事業	③ 個別地域ケア会議で抽出し、審議した課題について分析をし、地域包括ケア協議会において協議している	認知症の高齢者が多いので見守り支援体制など課題にあげるようにしている		2	2
	① 介護予防の重要性や一般的な知識、介護予防事業に関する情報について積極的に普及啓発を行っている	フレイルについて話したり、栄養指導につなげたしたりした 運動のポスターを活用し運動方法を指導した 介護予防手帳25冊配布		3	2
	② 介護予防に資する情報をセンター内で共有している	情報を得たら、すぐに事業所内で共有し活用している		2	2
(2) 地域の介護予防活動の育成支援	① 地域の関係機関やボランティア団体等の定例会に参加し、介護予防に関する地域情報を把握している	野沢地区の街歩きをしたあと、関係者や必要と思われの方に参加いただき「考える会」を開催した まちの緑側講座に参加		2	2
	② 地域の関係機関やボランティア団体等からの介護予防に関する相談支援に対応し、講師等として協力を行っている(出前講座の実施)	野沢町、帯根地区に介護予防の出前講座にでかけた 野沢地区民生委員会にて介護保険の啓発を行った 佐久大学看護学部3年生に地域看護学の地域包括支援センターの役割について授業担当 1月に公民館のふれあい学級にて介護予防や介護保険の講座を担当		3	3

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価根拠	評価	
7 認知症高齢者支援業務	③ 栄養士・理学療法士・保健師等の専門職を地域へ派遣でき、そのことを関係機関等に周知している	地域包括連携会で周知したり、住宅改修や福祉用具のアドバースについて派遣依頼が多い	2	2
	④ 介護予防に関する人材育成や地域活動組織の育成支援をしている	酒所Bにつなげた方について、ボランティアに講座を受けてボランティアに回ることもできることを説明している	2	2
(1) 認知症の普及啓発	① 認知症についての啓発活動を行っている	認知症予防の話を訪問時に行っている	2	2
	② 認知症サポーター養成講座を開催している	開催は下県地区に行った。コロナがあり開催に至らなかった。市で開催した民生委員向けの養成講座に参加し開催推奨した	2	2
	③ 認知症の方を地域の中で支える仕組みを構築している	地域ケア会議で見守り体制構築している	2	2
(2) 早期診断・早期治療への支援	① 個別相談等を通じて、認知症の相談・診療を行う医療機関へ連携を取っている	行方不明になった方について、専門の医療機関への受診につなげた	2	2
	② 佐久市認知症初期集中支援事業へケースを繋げている	2件ケース相談した	2	2
	③ 佐久市認知症初期集中支援事業を活用し、モニタリングを行っている	2件ケース相談した	2	2
(3) 介護者への支援	① 認知症介護者支援事業(オレンジカフェ座談会)の周知を行っている	訪問時や認知症の相談の方にオレンジカフェの紹介をしている	2	2
	② 認知症介護者支援事業(オレンジカフェ座談会)に参加している	4月13日 2名参加	2	2
	③ 家族介護者支援に関する取り組み(個別相談・家族介護者交流会の開催等)を行っている	5月8日に開催し10名参加 継続的に相談支援している方もいる	2	2
(4) 見守り体制の構築	① 認知症等による行方不明リスクの高い方を把握した場合、本人・家族と協議の上緊急連絡方法・写真・地図を数箇所、介護支援専門員等と連携しながら定期的に情報を更新している	タイムリーに確認している 現在11件対応中(情報提供のみも含む)	2	2
	② 地域ケア会議等を認知症の方を支える仕組みづくりに活用している	見守りのために地域ケア会議は4件開催した	2	2
	③ 仕組みづくりについて地域の方や関係機関と検討する機会を独自に設けている	必要時参集して確認している下県の方がいる	2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価根拠	課題及び今後の取組	
8 医療介護連携業務				
(1) 医療介護連携体制の構築	① 日頃から顔の見える関係づくりを意識し、医療関係機関と連携している	総合病院はMSWと連携が多い 開業医の先生は連携連絡票を作成・持参し面談し連携している		2
	② 医療機関からの相談や支援依頼があった場合、適切に対応している	すぐに訪問し状況確認して対応するようにしている 訪問の状況や結果など返している		3
	③ 医療介護連携に関する会議・研修会等に参加している	研修会があれば参加する		2
	④ 在宅医療・介護サービスに関する啓発を地域住民等へ行っている	かかりつけ医ハンドブックを紹介し配布した		2

総 評

・年間活動計画「重点取組事項」の内容が概ね達成されている。新型コロナウイルス感染症の影響で認知症サポーター養成講座は開催できていないが、地区関係者へ開催に向けた働きかけを行っている。

・配置基準を上回る職員が安定的に配置され、適切な相談受付の体制がとられている。

・昨年度の「まちの縁側講座」開催後、住民による活動が発足した。今後は、活動に対して後方支援を中心にを行い、住民主体の取組となるような働きかけを行っていただきたい。

・高齢者分野に関わらず幅広い相談に対応できるように、他分野の関係者との連携を深めている。今後、一層の相談機能の充実に期待する。

・事務所移転を予定しているため、適切な時期に住民や関係機関への周知を進めてください。

令和3年度 佐久市地域包括支援センター評価事業

白田 地域包括支援センター

評価期間:

令和3年4月1日～9月30日

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価根拠	評価	
1 運営体制				
(1) 年間活動計画	① 介護保険事業計画の基本理念、目標に沿った事業計画が立てられている	佐久市老人福祉計画第8期介護保険事業計画、令和3年度基幹型地域包括支援センターの事業計画に沿い、今年度特に重点的に取り組むべき事業の計画を立てている。	2	2
	② センター職員が計画作成に参画し、共通理解を図っている	センター内で介護保険事業計画の基本理念を共有し、計画作成にあたり取り組むべき活動や強化すべき活動について職員間で共通理解を図っている。	2	2
	③ 現実的な目標を立てている	事業計画書に沿って具体的な活動内容を立てている。	2	2
	④ 進捗確認を計画的に行っている	毎月提出する地域包括支援センター報告書作成に合わせ、事業所内で進捗状況を確認している。地域ケア会議は上半期開催できていない。サロンに代わる地域の居場所として、6月から「元気はつらつサロン」をうすだ健康館と協働し開催した。(2か月に1度の頻度を予定している)	2	2
(2) 職員配置	① 職員の配置基準を満たしている	主任介護支援専門員1.0、社会福祉士1.0、保健師1.5、生活支援コーディネーター0.5と配置基準は満たしている。	2	2
	② 年度途中に職員の変更がない、または変更があった場合でも引き継ぎ等が適正に行われ利用者等に配慮されている	年度途中の職員交代は無い。	2	3
(3) 3職種の連携・チームアプローチ	① センター内でミーティング等を計画的に開催し、情報共有・意見交換をしている	毎朝職員間で、前日業務の報告・新規利用希望・新規サービス利用の申し送りを行い情報の共有を図っている。その中で相談や意見交換は別途時間を設けて行うこともある。事業の相談はスケジュール調整し計画的に行っている。	2	2
	② 支援が困難なケースは複数の職員で対応している	スタッフ間で相談し、白田支所保健師と常に情報共有が必要なケースは支援困難ケースと判断している。支援が困難なケースは突発的な対応が必要なことも多いため、いつでも誰もが対応できるよう複数で関わるようにしている。	2	2
	③ 主担当者が不在の場合も対応できるように相談記録等の情報が適切に保管・管理できている	ケースファイルは統一形式で保管し情報の共有ができるようにしている。新しい情報はタイムリに支援経過を入力し、担当者が不在の場合でもこれまで経過が確認できるようにしている。	2	2
(4) 職員の資質向上	① 研修(外部)への参加機会を確保している	web研修:5/24介護報酬改定後研修-9/7介護支援専門員資質向上研修会(JA長野厚生連主催) 8/21/7/9,30地域包括ケア推進研修6/15長野県ふくしチーム員業務研修 出張研修:6/30ケアプラン点検推進研修 7/9/18/25の管理の基礎知識 (web会議環境整備されている)	2	2
	② 研修成果をセンター内で報告し共有する機会を設けている	朝のミーティングの時など、時間を設けて伝達研修と資料の閲覧を行い共有を図っている。	2	2
(5) 個人情報保護	③ 職場内での研修機会を確保している	佐久総合病院企画の医療安全研修会には全員参加している。(個人情報保護、感染・接遇・コンプライアンスなど)	2	2
	① 関係法令を全職員が理解している	佐久市個人情報保護条例や法人の個人情報保護規定を理解し、法人内で行う学習会には全員が参加している。	2	2
	② 個人情報を含む書類等が適切に管理されている	個人名が付いている書類の管理は外部から見えにくい冊で管理している。帰宅時は事務所の施錠を行いセキュリティ管理をしている。	2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価		
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価	
(5) 個人情報保護	③ 電算システム等のパスワードを職員が適切に管理している	個人で管理している。書面は管理者が鍵のかかるデスクで管理している。		2	2	
	④ 相談・面談室のプライバシーが確保されている	事務所隣に相談室が確保されている。使用中の場合はうすだ提議館の個室を利用する場合もあり、外部から見えないうすだプライバシーは守られている。		2	2	
	⑤ 個人情報管理マニュアルが整備されている		法人で規定されており、職員がいつでも閲覧できるよう整備されている。	2	2	
	(6) 苦情対応	① 苦情受付の担当者・責任者を設置している	苦情受付担当者・責任者は管理者である障野と定めている。運営規定と苦情処理責任者は事業所内、相談室に掲示している。		2	2
		② 苦情対応に関するマニュアルが整備されている	職員がいつでも閲覧できるよう整備されている。		2	2
(7) 24時間体制の確保	③ 対応結果の記録を残している	苦情があった場合は、「苦情・相談報告用紙」に内容、対応、評価(結果)等を記録している。ケースにより地域包括支援センター報告書に記録し、職員間で共有、いつでも振り返りができるようにしている。		2	2	
	④ 苦情の内容と対応についてセンター内で共有し、再発防止に努めている	苦情の内容と対応についてセンター内で共有し、再発防止に努めている。		2	2	
	⑤ 市および法人に報告している	センター内で相談し、必要と判断されたケースに関して、田田支所高齢者見守り福祉係を連し佐久市高齢者福祉課へ報告、及び地域ケア科課長へ報告をしている。		2	2	
	(8) 公正・中立性の確保	① 休日・夜間の連絡体制が整備されている	休日・夜間は携帯電話に転送されるようにしており、職員が当番制で対応している。		2	3
		② 対応マニュアルが整備されている	管理者以外が対応した場合、管理者への報告と、ケースによつては佐久市役所高齢者福祉課へ連絡を取るようマニュアルを作成し整備している。		2	2
(9) 報告・届出書等	① 法人内で地域包括支援センターが独立して運営されている	立地面でも法人の建物から離れた場所にあり、誰もが利用しやすい環境となっている。		2	2	
	② 職員がセンターは公正・中立でなければならぬことを理解している	契約書、および重要事項説明書に「利用者によりサービスの選択を求めると明記し、利用者様に説明することを待って常に公正・中立を心がけている。		2	2	
	③ 個別支援にあたり、サービスが特定事業者に偏らないよう配慮している	サービスの選定にあたっては、「佐久市内介護保険関係事業者一覧」を提示し、サービス事業所に関する情報提供し、利用者自らが選定できるように配慮している。情報提供をした事業所は「情報提供確認書」に記録、保存している。		2	2	
(10) 建物設備等	① 事業報告書等を期日までに提出している	提出している。期日が遅れる時は事前に連絡し対応の指示を仰いでいる。提出書類のチェック体制は整備されていない。		2	2	
	② 職員の変更等があった際には、速やかに変更届を提出している	提出している。		2	2	
(10) 建物設備等	① 地域住民に分かりやすいよう看板や案内表示が掲示されている	うすだ健康館の入り口の看板の位置をわかりやすいよう変更改善した。うすだ健康館定休日は案内板を表示している。		2	2	

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価		
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価	
	② 高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている	歩行が不自由な方でも来所しやすいよう1階に事務所を配置し、相談室もプライバシーに配慮した構造となっている。		2	2	
	③ 機械整備や施錠できる保管庫を設置し、セキュリティが確保されている	事務所内の個人情報ファイルは施錠できる保管庫に管理し、事務所の施錠、建物自体のセキュリティが確保されている。		2	2	
	④ 利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている	施設に併設された駐車場が整備され、障害者専用スペースも設けられている。		2	2	
	⑤ 事務機器、通信機器が整備されている	パソコン5台(職員数分プラス1台)、コピー機1台、FAX1台その他の必要な事務機器は整備されている。電話回線は2回線あり、個人で法人の携帯電話(4台)を保有している。		2	2	
	2 総合相談支援業務					
(1) センターの周知	① センターの周知をパンフレット等を活用して行っている	サロンや高齢者が集まる場所ではパンフレットを配布し周知するようにしている。また佐久病院内にパンフレットを設置、近隣の調剤薬局にもパンフレットを設置し、利用者の目に留まるよう工夫している。		2	2	
	② センター独自のパンフレットやホームページ等で広報活動を行っている	介護予防手帳の中には職員の氏名を入力し活用している。		2	2	
	③ 関係機関へ出向いてセンターの機能について説明を行っている	7/15日地区民生委員会でセンターの機能について事例を通して説明をした。その他、生活支援コーディネーターを中心に地域のまち歩きで住民団体や商店、ボランティア活動団体等に説明をした。		2	2	
	(2) ネットワークの構築	① 地域包括支援連絡会を月1回開催し、担当圏域の事業所間のネットワークの構築を行っている	8月・9月コロナ感染拡大のため中止となったが、中止の連絡と同時に共有すべき必要な事項など確認し、書面開催とした。		2	2
		② 地域包括支援連絡会について担当圏域の事業者へ参加を促している	年間計画を作成し担当圏域の事業所に配布し参加を促している。(平均参加者数17、6人)担当圏域以外の参加者もあり、一度参加された事業所にはその後も案内をするようにしている。		2	2
		③ 民生児童委員と連携を取っている	行政や包括に対して受け入れの悪い方でも、日頃から信頼をされている民生児童委員と一緒に訪問させていただくことで関わりを持つことができサービスにつながったケースがある。		3	3
		④ 関係機関の会議等に参加している	佐久市障害介護支援連絡会・民生児童委員会・認知症疾患センター連絡会・住民集いの場、四季のベンチ連絡会等に参加。地域包括サービス運営会議はコロナ禍のため書面開催となった。		2	2
(3) 地域の実態把握	⑤ 独自のネットワーク作りを行っている	地区サロン担当の世話人さんとの情報交換 うすた健康館や佐久病院健康管理センターとの連携等 またケースを通して、消防署、警察署、金融機関、コンビニ等とネットワークを作っている。		2	2	
	⑥ 既存のネットワークが効果的に機能できるよう維持・改善に努めている	直接会うなどして、顔の見える関係を心がけている。		2	2	
	⑦ 地域住民や関係機関に対し、センターの周知を行っている	民生児童委員会や地区サロンなど高齢者が集まる場で、センターの周知を行ったり、タクシム社、学校、コンビニ、直売所などパンフレットやポスターを持参し周知している。		2	2	
(3) 地域の実態把握	① 高齢者の集まる地域活動(地区サロン)等へ参加し、情報収集を行っている	地域活動への参加は生活支援コーディネーターを中心に9月までに13回参加している。センターの機能について説明や健康相談などを受けている。		2	2	

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価
(4) 相談対応	② 積極的に戸別訪問等を実施し、高齢者の把握を行っている	本人、家族、民生児童委員、病院等から連絡をいただいたケースは積極的に個別訪問を行い高齢者の実態把握に努めている。(訪問件数: 4～9月684件)	積極的に訪問を心がけている。	3	3
	③ 地域の社会資源情報をセンター内で共有している	日田支所担当者と生活支援コーディネーターが地域を散策し、社会資源の情報の更新に勤め、ファイルの更新に努めている。		2	2
	④ 社会資源の情報を定期的に更新し、最新の状態に保つよう努めている	日田支所担当者と生活支援コーディネーターが地域を散策し、社会資源の情報の更新に勤め、新しい情報があつた時にはファイルの更新に努めている。		2	3
	⑤ 社会資源の情報を介護支援専門員等関係機関へ情報提供している	地域包括連携会で情報提供を行ったり、サービス担当者会議等で情報提供をしている。		2	2
	⑥ 地域に必要な社会資源の開発に取り組んでいる	うすた健康館と協力し6月から「示気はつらつサロン」を開催した。デマンドタクシーの停留所を撮影し、地図上でもわかりやすく活用できる資料をまとめている。	コロナ禍においても、サロンの立ち上げを行い、デマンドタクシーについても移動手段として積極的に活用していただけたよう資料を作成した。	3	3
	① ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えている	サービス事業所や入所施設、配食サービス等のインフォーマルサービス等の資料をそろえ、適切なサービス機関を紹介できるようにしている。ケースによって各機関に連絡を取り、利用者がスムーズに相談できる体制を整えている。		2	3
	② 来所の相談者に対応できるよう業務時間内は必ず1人以上の職員が事務所に待機している	全職員のスケジューリングを管理し、必ず1人以上の職員が事務所に待機できる体制を取っている。緊急時は事務職員が待機し事務所が留守にすることが無いようにしている。		2	2
	③ 相談には速やかに対応し、信頼関係の構築に努めている	迅速な対応が必要なケースは職員間でスケジューリングを調整し、速やかな対応を心がけ、相談者との信頼関係が築けるよう努めている。		2	2
	④ 的確に状況を把握し、緊急性の有無を判断している	把握した情報は職員間で共有し、状況によっては日田支所担当保健師も交え緊急性の有無を判断し対応している。		2	2
	⑤ 定期的にモニタリングを行っている	相談を受けたケースは、訪問後も電話や再度訪問を行うなどフォローをしている。		2	2
3 介護予防ケアマネジメント業務	⑥ 積極的にアウトリーチを実施し、相談の場を広げている	コロナ禍において相談できる機会の制限はあつたが、ケースを通し、近所の方や知人の相談を受けている。またうすた健康館に来越され、た方に対しても対応できるようにしている。		2	2
	⑦ 相談内容を適切に記録している	リムスに入力し、委託業務実績報告作成時に再度記録の確認を行っている。タイムリーに入力することを心がけているが、訪問が続き入力が遅れてしまつたことがある。		2	2
	⑧ 相談内容を分析し、各業務に活用している	介護予防・認知症・医療・ADL・服薬・食養等 内容を分析し必要に応じ各専門職へつなげ、業務に活用している。		2	2
	(1) 公正・中立性の確保	居室介護支援事業所の委託先一覧表等を作り、偏りがないようにしている	委託先一覧表を作成している。委託先選定は利用者、家族の意向に沿って決定している。	2	2
	② 特定の介護事業所へ偏りがないようにしている	支援内容を説明したうえで、「佐久市内介護保険関係事業者一覧」を提示し、あくまでも利用者、家族の意向に沿って選定している。		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価
(2) ケアマネジメントの実践	③ 事業所の選定が公正中立に行われるよう意識している	支援内容を説明したうえで、「佐久市内介護保険関係事業者一覧」を提示し、あくまでも利用者、家族の意向に沿って選定している		2	2
	① 職員の担当件数は偏りがなく、適正な件数となっている	職員の担当件数は毎月把握を行っている。担当者の決定は基本的には相称を助けた者が対応しているが、管理者、生活支援コーディネーターに関しては、件数を適らし管理業務及び生活支援コーディネーター業務が適切に行えるよう件数を調整している。		2	2
	② アセスメントを適切に行っている	アセスメントが適切に行えるよう、新規利用者は朝の申し送りにおいて情報を共有している。		2	2
	③ 適切なケアプラン作成に向け職場内で内容の確認を行っている	新規利用者は朝の申し送りにおいて情報を共有し、計画が適切に作成されているか、内容が妥当か、自立支援に向けた内容になっているかなど確認を行っている。モニタリング・評価・会議等の開催は個々の目標で管理者が確認している。		2	2
	④ 自立支援に向けたケアプランの作成を行っている	本人、家族の能力を最大限活用し、インフォーマルサービスの活用を検討したうえでフォーマルサービスに結び付けるよう心がけている。介護予防ケアマネジメント地域個別会議でのアドバイスも参考に、卒業、終了についても提案付けをしている。		2	2
	⑤ 事業実施状況、目標達成、事業の適切性、新たな介護予防ニーズの有無等について適切にモニタリングしている	プランに基づき、各サービス事業所からの毎月の報告書も確認し、評価月に適切にモニタリングを行っている。		2	2
(3) 対象者の評価及び介護予防への支援	⑥ フォーマルサービスだけでなく、インフォーマルサービスもケアプランへ位置づけている	配食サービス、生協、地区サロン、デマンドタクシ、集いの場、自費ヘルパなどケアプランに位置付けている。		2	3
	① 評価終了者(※)を把握している ※介護保険ケアプラン上の目標を達成し、事業終了となった者	評価者:106名 事業終了者:4~9月2名		2	2
	② 評価者に占める評価終了者の割合が前年度を上回った	R2年度評価者191名に対し、事業終了者5名(2.61%) R3年4月~9月評価者106名 事業終了者2名(1.89%) 昨年度を下回った。	コロナ禍において事業終了後の参加活動の場も制限され、事業終了者が下回ってしまった。今後も卒業を見据えて支援していきたい。	1	2
4 権利擁護業務	③ 評価終了者へ介護予防活動への参加を支援している	評価時に地域の活動の場や、自費で行う教室などの情報提供をしている。1名ケイジん元気はつらつ健康クラブへ紹介した。		2	2
	(1) 成年後見制度の活用と普及啓発	① 成年後見制度についてセンター職員が理解し、説明できる	ケースを通し流れなどを共有することで職員の理解を深めている。またパンフレットなど活用し情報提供を行っている。	2	2
	② 高齢者の判断能力や生活状況を把握し、制度を利用する必要があるかどうかを判断している	情報を共有し、必要に応じて日田支所担当者やさく成年後見センターに相談し判断するようにしている。4月~9月さく成年後見センターへの相談件数:5件		2	2
	③ 相談に適切に対応し、申し立ての支援を行っている	相談は日田支所担当保健師も交え適切に対応し、さく成年後見センターと情報共有しながら申し立ての支援を行っている。		2	2
	④ 制度について普及啓発活動をしている	地域住民にはパンフレットを活用し情報提供をしている。介護支援専門員等関係機関に対し、地域包括連携会で勉強会を予定している。		2	2
⑤ さく成年後見支援センター等関係機関と連携を取っている	病院との連携をはじめ、さく成年後見センター、日田支所担当保健師、まいさほ佐久市、佐久市社会福祉協議会等(日常生活自立支援事業)と適宜連携を取っている。		2	2	

評価項目	評価指標	評価根拠	自己評価		行政評価	
			課題及び今後の取組	評価		
(2) 高齢者虐待への対応	<p>① 高齢者虐待防止法についてセンター職員が理解している</p> <p>② 高齢者虐待(疑いも含む)の通報を受けた場合、虐待の可能性について3職種で協議している</p> <p>③ 高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を整備し、市と協力して対応に当たっている</p> <p>④ 高齢者虐待対応に関する書類を速やかに提出している</p> <p>⑤ 役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を行っている</p> <p>⑥ 虐待対応終結後の支援の評価や振り返りの機会を設けている</p> <p>⑦ 虐待防止と早期発見に繋げるために啓発を実施している</p> <p>⑧ 圏域内の事業者に対し、高齢者虐待について周知している</p>	<p>6月17日地域包括連絡会において「虐待研修」を開催。その他ケースを通して社会福祉士を中心に職員で理解を深めている。</p> <p>3職種で協議し、日田支所へ連絡、社会福祉士を中心に受理会議を設定している。</p> <p>マニュアルに沿って帳票を整備、各会議の開催。対応方法について市と協力し支援にあたっている。</p> <p>事業所内で確認し、速やかに提出している。</p> <p>コア会議において役割分担を行っている。適直サービス事業所、介護支援専門員等と連携し情報の共有を図っている。</p> <p>虐待対応終結後のケースは、その後報告ケースとして「支所・包括との連絡会」において毎月近況について情報の共有を図っている。</p> <p>6月17日：地域包括連絡会において「虐待対応研修」開催 6月10日：佐久病院居宅介護支援連絡会において「虐待対応研修」開催。</p> <p>研修会開催後は、介護支援専門員から「虐待の危険性が高い」と思われるケースなどの情報提供につながった。</p> <p>朝の申し送りのほか、随時必要時には情報をセンター内で共有したうえで困難ケースとして対応するようにしている。</p> <p>Aさま事例、認知症、金銭管理できないケース、八十二銀行、社協(日常生活自立支援事業)警察、タクシースタッフ、サービス事業所、ケアマネジャー、日田支所担当保健師、佐久市役所福祉課、病院などと連携している。</p> <p>必要に応じ、情報共有のための会議等を行っている。</p>	2	2		
		<p>① 困難事例を把握した場合にセンター内で情報共有している</p> <p>② 問題解決に向けて他職種と連携している</p> <p>③ 必要に応じて関係機関等と連携しながら対応に当たっている</p> <p>④ 困難事例の解決等で構築した関係機関等との関係性を継続するための取組を行っている</p>	<p>さくネットに登録し、タイムリーに情報把握し共有理解している。</p> <p>困難事例として対応したケースは最低でも1か月に一度は定期的に状況を確認し、支所・包括との連絡会で共有し、緊急対応できるようにしている。</p>	2	2	
		(4) 消費者被害の早期発見と防止	<p>① 職員が消費者被害の動向に関して理解している</p> <p>② 消費生活センターや警察等と連携できる体制を整えている</p> <p>③ 地域の高齢者や関係機関に消費者被害に関する啓発を実施している</p>	<p>必要に応じ連携をしている。 7月29日、日さまを訪問時詐欺めいた電話があり、佐久警察署生活安全課に通報。その後の対応方法についてアドバイスいただいた。 佐久警察署生活安全課からいただいた、特設詐欺防止の啓発パンフレットやポケットティッシュを持ち、訪問時配布しながら啓発を実施している。関係者には地域包括連絡会で毎回情報提供を行っているほか、7月14日研修会開催した。</p>	2	2
			<p>① 日常生活自立支援事業の活用や法テラスの活用を行っている</p>	<p>日常生活自立支援事業の活用や法テラスの活用を行っている。法テラスから紹介された弁護士とケースについて同行訪問も行った。</p>	2	2
		(5) 権利擁護を目的とするサービスや仕組みの活用	<p>① 日常生活自立支援事業の活用や法テラスの活用を行っている</p>	<p>日常生活自立支援事業の活用や法テラスの活用を行っている。</p>	2	2
			<p>② 日常生活自立支援事業の活用や法テラスの活用を行っている</p>	<p>日常生活自立支援事業の活用や法テラスの活用を行っている。</p>	2	2

評価項目	評価指標	評価根拠	自己評価		行政評価
			課題及び今後の取組	評価	
5 包括的・継続的ケアマネジメント業務					
(1) 関係機関との連携体制の構築	① 地域の関係機関と連携して、意見交換会や研修会、事例検討会等を実施している	地域包括支援連絡会で研修会の機会を設けている。しかし事例検討に関してはコロナウイルス感染予防の観点から実施していない。	2	2	2
	② 医療機関や介護事業所等を把握し、連携体制が得られやすいような働きかけを行っている	かかりつけ医ハンドブックや佐久市内介護保険関係事業所一覧を利用し、連携を取る場合は直接出向くなどして連携体制が得られやすいよう工夫している。	2	2	2
	③ 地域の保健・医療・福祉サービス(インフォマーシャルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域や関係機関への情報提供を行っている	新しい情報は地域包括連絡会や関係機関に情報提供するようにしている。有底で行っている佐久病院内の勉強会や医師や専門職種向けセンターの機能や社会資源について情報提供を行っている。	2	2	2
(2) 介護支援専門員に対する支援	① 地域の介護支援専門員のニーズを把握する機会を設け、介護支援専門員相互の理解や情報交換、意見交換の場を設定している	地域包括連絡会終了後、情報共有や意見交換を行ったり、個別対応している。主任介護支援専門員を中心に開催している「日田主任ケアマネ会」は情報意見交換の場となっている。	2	2	2
	② 担当圏域の主任介護支援専門員を把握している	佐久病院:3名 星の里:2名 さくら:3名 ほか:1名 2月に一度地域包括連絡会の後「日田主任ケアマネ会」を開催し連携をしている。	2	2	2
	③ 介護支援専門員に対して個別相談による支援を行っている	介護保険制度相談や、その他個別のケースで徘徊や認知症、金銭的問題、家族関係、地域との関係等の相談に対し支援を行っている。ケースにより同行訪問や会議の出席も行っている。	2	2	2
(3) 地域の課題解決への取り組み	④ 支援困難事例について他の職種や関係機関と連携し、指導助言等を行っている	日田支所担当課長、医療、福祉、公的関係機関とも連携し介護支援専門員の後方支援にあたっている。	2	2	2
	① 個別支援の充実・地域の課題抽出に向け、個別地域ケア会議を実施している	ケース会議は随時行っており、その中で地域住民を交えての地域ケア会議が有効かどうかの検討を行ってうえで、上半期は地域ケア会議の開催に至っていない。	2	1	2
	② 個別地域ケア会議で、地域住民、関係者と課題を共有し、地域課題の抽出を行うなかで、地域ネットワークの構築を図っている	地域ケア会議は開催していないが、区長や民生委員、警察、金融機関、コンビニなどと地域ネットワークを構築している。	2	2	2
③ 個別地域ケア会議で抽出し、蓄積した課題について分析をし、地域包括ケア協議会において協議している	今年度に限らず、独居、認知症、高齢者の見守り体制など、これまでの地域包括協議会の中で抽出された課題を共有している。今年度はコロナ禍で人とのつながりが薄れていることを課題とし協議会テーマを「社会的処方について」で予定している。	2	2	2	
6 一般介護予防事業					
(1) 介護予防の普及啓発	① 介護予防の重要性や一般的な知識、介護予防事業に関する情報について積極的に普及啓発を行っている	実態把握のための訪問時には、きつかけづくりとして介護予防事業について話すことが多い。また個別の訪問時には時期に合わせて熱中症や感染症予防について話したり、「気軽にさくっと体操」のチラシを活用し普及啓発を行っている。	2	2	2
	② 介護予防に資する情報をセンター内で共有している	新たな情報を確認した場合はセンター内で共有しパンフレットを整理し活用できるようにしている。	2	2	2
(2) 地域の介護予防活動の育成支援	① 地域の関係機関やボランティア団体等の定例会に参加し、介護予防に関する地域情報を把握している	お逢着応援団育成塾(6/30・7/27)日田健康館まちづくりラボ(6/23・5/26)その他地域の活動の場などに参加し、直接話を聞いている。	2	2	2
	② 地域の関係機関やボランティア団体等からの介護予防に関する相談支援に対応し、講師等として協力を行っている(出前講座の実施)	佐久地域保健福祉大学「認知症について」佐久病院内勉強会「地域包括支援センターについて」日田地区民生委員会「民生委員との連携」等の講師等として協力を行っている。	2	2	3

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価根拠	課題及び今後の取組	
	③ 栄養士・理学療法士・保健師等の専門職を地域へ派遣できることを関係機関等に周知している	関係機関へは地域包括連絡会等で周知している。個別のケースに関しては包括が担当しているケースだけでなく、ケアマネジャーと同行訪問時等本人、家族へも周知している。		2
	④ 介護予防に関する人材育成や地域活動組織の育成支援を行っている	お逢着応援育成塾の参加や地域活動組織との交流を行っている。また、6月よりうすだ健康館と協力し「元気はつらつサロン」を開催している。		2
7 認知症高齢者支援業務				
(1) 認知症の普及啓発	① 認知症についての啓発活動を行っている	個別のケースを通し、パンフレットを用いたり、佐久地域保健福祉大学では佐久市の認知症に対する取り組みなどを紹介している。		2
	② 認知症サポーター養成講座を開催している	今年度はコロナウイルス感染拡大防止のため開催できていない。		2
	③ 認知症の方を地域の中で支える仕組みを構築している	認知症高齢者等情報提供共有事業で、認知症高齢者等の情報を作成、行方不明時の関係者の連絡方法や、自宅周辺の地図を用いた見守り範囲の確認など、支える仕組みを構築している。		2
(2) 早期診断・早期治療への支援	① 個別相談等を通して、認知症の相談・診療を行う医療機関へ連携を取っている	地域の方から相談があったが、家族の病状理解が乏しかったため、認知症鑑別診断につなぎ、医師のアドバイスで介護保険認定を受けやすいにつなげた。上半期、鑑別診断同行件数、5件あった。		2
	② 佐久市認知症初期集中支援事業へケースを繋げている	関わっていたケースが事業に繋がったため、会議に参加したケースは1件ある。		2
	③ 佐久市認知症初期集中支援事業を活用し、モニタリングを行っている	佐久市認知症地域支援推進員とモニタリングを行っている。		2
(3) 介護者への支援	① 認知症介護者支援事業(オレンジカフェ座談会)の周知を行っている	認知症に関して相談を受けたり、訪問した際に周知している。ケアマネジャーとの同行訪問時にも周知を行っている。		2
	② 認知症介護者支援事業(オレンジカフェ座談会)に参加している	6月8日参加している。		2
	③ 家族介護者支援に関する取り組み(個別相談・家族介護者交流会)の開催等を行っている	7月15日:口陸講話「食べる楽しみを支える」開催 9名参加		2
(4) 見守り体制の構築	① 認知症等による行方不明リスクの高い方を把握した場合、本人、家族と協働の上緊急連絡方法・写真・地図を整備し、介護支援専門員等と連携しながら定期的に情報を更新している	これまで更新できていないケースもあったため、今年度介護支援専門員と連携をし、サービス担当者会議では関係機関とも連携し書類の更新を行っている。9月末時点で整備されている件数:20件		2
	② 地域ケア会議等を認知症の方を支える仕組みづくりに活用している	地域ケア会議に位置付けてはいるが、認知症の方を地域で支えるため各関係機関とネットワークを構築し、地域で支える仕組みづくりをしている。上半期新規登録者3名		2
	③ 仕組みづくりについて地域の方や関係機関と検討する機会を独自に設けている	ケースにより、直接関係機関に出向き個別の対応を行っている。見守り体制の必要な方に対し、直接警察や民生委員宅に出向き情報提供を行った。		2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価根拠	課題及び今後の取組	
8 医療介護連携業務				
(1) 医療介護連携体制の構築	① 日頃から顔の見える関係づくりを意識し、医療関係機関と連携している	主治医意見書作成依頼時、また医療に関する相談がある場合など、顔の見える関係づくりを意識し、直接出向いて連携するようになっている。		2
	② 医療機関からの相談や支援依頼があった場合、適切に対応している	支援依頼の内容を分析し、訪問のタイミングや本人、家族の意向、医療情報などを確認しながら対応し、その後も連携を取るようになっている。		2
	③ 医療介護連携に関する会議・研修会等に出席している	毎月、在宅医療者会で開催している「多職種勉強会」に参加している。参加者は医師・看護師・薬剤師・NSW/ケアマネジャー・PT等の他、訪問薬剤師等も参加している。その他、参加する機会があれば参加する。		2
	④ 在宅医療・介護サービスに関する啓発を地域住民等へ行っている	ケースに応じて、また家庭介護者会等で、介護保険のみならず、医療保険で受けられる在宅医療・訪問看護・訪問歯科診療・訪問リハビリ等の情報も提供をしている。		2

総 評

・コロナ禍で継続が困難となった活動の代わりとして、包括が中心となり新たなサロンを立ち上げた。
 ・コロナ禍で制約がある中でも地域包括支援連絡会のWeb開催を検討するなど、事業の実施に工夫が見られた。
 ・デマンドタクシーの停留所を写真撮影するなど、利用者にわかりやすい資料を整備した。今後は、地区診断シートを更新するなど様々な角度から社会資源の情報を整理することと、ワンストップ相談窓口としての一層の機能充実を期待する。
 ・生活支援コーディネーターを中心に地域を散策し、社会資源の把握や地域団体との関係性の構築が進んでいる。今後も継続して実施していただきたい。
 ・収集した社会資源の情報について、他包括においても有益と思われる情報は、積極的に情報発信をしていただきたい。
 ・地域ケア会議の開催がなかったため、再度開催要件を確認し、積極的な開催を心掛けていただきたい。

令和3年度 佐久市地域包括支援センター評価事業

浅科・望月 地域包括支援センター

評価期間:

令和3年4月1日～9月30日

評価項目	評価指標	自己評価	課題及び今後の取組		行政評価
			評価根拠	評価	
1 運営体制					
(1) 年間活動計画	① 介護保険事業計画の基本理念、目標に沿った事業計画が立てられている	佐久市老人福祉計画第7期介護保険事業計画・基幹包括の方針を確認し立案している。		2	2
	② センター職員が計画作成に参画し、共通理解を図っている	計画作成時にはセンター職員と共に相談しながら行っている。		2	2
	③ 現実的な目標を立てている	昨年度の計画を踏まえ立案している。		2	2
	④ 進捗確認を計画的に行っている	委託業務実績報告を毎月作成し提出。作成した書類はセンター内で回覧し共有している。		2	2
(2) 職員配置	① 職員の配置基準を満たしている	主任介護支援専門員1、保健師・保健師に準じるもの1.5 社会福祉士1、生活支援コーディネーター0.5	保健師は在籍していないが、地域や在宅に精通している看護師を配置している。	2	2
	② 年度途中に職員の変更がない、または変更があった場合でも引き継ぎ等が適正に行われ利用者等に配慮されている	年度途中に職員配置に変更があった。変更前に同行訪問と書面での引継ぎを行い、利用者へ迷惑がつかないように努めた。		2	1
(3) 3種類の連携・チームアプローチ	① センター内でミーティング等を計画的に開催し、情報共有・意見交換をしている	包括内ミーティングを月1回実施。毎朝の申し送りで情報共有している。		2	2
	② 支援が困難なケースは複数の職員で対応している	月1回各支所とのケース会議で困難ケースが否かを判断し情報共有。困難ケースは複数の職員で訪問や会議に出席し、情報把握に努めている。		2	2
	③ 主担当者が不在の場合も対応できるように相談記録等の情報が適切に保管・管理できている	相談記録は早めに入力し、職員間で情報共有している。		2	2
(4) 職員の資質向上	① 研修(外部)への参加機会を確保している	9/15・18長野県ユニバーサル職員研修(基幹・応用編)、9/21地域包括ケア推進研修(介護・生活支援)実施(研修参加者20名)ケアケア研修(研修参加者17名)10・12今年初の年次業務計画策定研修(研修参加者10名)研修参加者、7/24地域包括支援の員通しに関する川内赤十字病院との意見交換会、1/6会議室センター事務所で出席可能。		2	2
	② 研修成果をセンター内で報告し共有する機会を設けている	朝の申し送りで伝達し、研修資料をセンター内で回覧している。		2	2
	③ 職場内での研修機会を確保している	川内赤十字病院内の勉強会に出席(感染・ハラスメント防止・接遇等)		2	2
(5) 個人情報保護	① 関係法令を全職員が理解している	日本赤十字社の保有する個人情報保護規定、川内赤十字病院職員就業規則、個人情報情報の安全管理マニュアルを参照し確認するようになっている。		2	2
	② 個人情報を含む書類等が適切に管理されている	書類等は鍵のかかるキャビネットで保管。窓口や相談室通路から個人情報が見えないようにパーテーション設置。		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価
(5) 個人情報保護	③ 電算システム等のパスワードを職員が適切に管理している	個人のパスワードは目につかない所で管理。センター職員全員のパスワードが記載された書類は鍵のかかるキャビネットで保管。		2	2
	④ 相談・面接室のプライバシーが確保されている	確保されている。		2	2
	⑤ 個人情報管理マニュアルが整備されている	整備されている。		2	2
	① 苦情受付の担当者・責任者を設置している	担当者・責任者 田中		2	2
(6) 苦情対応	② 苦情対応に関するマニュアルが整備されている	整備されている。		2	2
	③ 対応結果の記録を残している	ファイルにまとめ残している。		2	2
	④ 苦情の内容と対応についてセンター内で共有し、再発防止に努めている	朝の申し送りで伝達。再発防止に努めている。		2	2
(7) 24時間体制の確保	⑤ 市および法人に報告している	管理者から市及び法人へ電話で報告している。		2	2
	① 休日・夜間の連絡体制が整備されている	休日・夜間は携帯電話に電話が転送されるようになっており、センター職員が当番制で対応している。		2	2
(8) 公正・中立性の確保	② 対応マニュアルが整備されている	整備されている。		2	2
	① 法人内で地域包括支援センターが独立して運営されている	赤十字の諸原則(S40年第20回赤十字国際会議にて決議)に則った事業運営を行っている。		2	2
	② 職員がセンターは公正・中立でなければならぬことを理解している	事業所選定時は利用者が選択できるよう事業所一覧を使用し、説明し、自己決定を促している。		2	2
(9) 報告・届出書等	③ 個別支援にあたり、サービスが特定事業者に偏らないよう配慮している	紹介する事業所については一覽表で管理し偏りがないように配慮している。		2	2
	① 事業報告書等を期日までに提出している	提出している。		2	1
(10) 建物設備等	② 職員の衣更等があった際には、速やかに衣更届を提出している	提出している。		2	1
	① 地域住民に分かりやすいよう看板や案内表示が掲示されている	掲示されている。		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価
2 総合相談支援業務	② 高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている	望月総合支援センター内にあり、高齢者に配慮した事務所の設置、配置になっている。		2	2
	③ 機械警備や施錠できる保管庫を設置し、セキュリティが確保されている	望月総合支援センター内には24時間セキュリティ対策されている。		2	2
	④ 利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている	川西赤十字病院との共有駐車場を確保している。		2	2
	⑤ 事務機器、通信機器が整備されている	パソコン:5台、情報系1台、Wi-Fi環境有り。電話、有線、複合機その他の必要な事務機器は整備されている。		2	2
	① センターの周知をパンフレット等を活用して行っている	市役所から配布されたパンフレットと各職員の名前を記載したパンフレットを活用している。		2	2
(2) ネットワークの構築	② センター独自のパンフレットやホームページ等で広報活動を行っている	川西赤十字病院のホームページに包括の紹介が掲載されている。望月有線放送の暮らしの手帳(5月・7月・9月)を担当し放送している。		2	2
	③ 関係機関へ出向いてセンターの機能について説明を行っている	5月(長生き会)、7月(比田井、入新町、長生き会)に地区サロンの出向きセンター業務について説明している。民生児童委員の会議で包括パンフレットを配布。		2	2
	① 地域包括支援連絡会を月1回開催し、担当圏域の事業所間のネットワークの構築を行っている	4月～7月に実施。8月・9月はコロナウイルス感染症蔓延防止のため中止。中止時はFaxにて各事業所へ連絡した。事業所間のネットワークは電話やFax、実績時期に随時行っている。		2	2
	② 地域包括支援連絡会について担当圏域の事業者へ参加を促している	通知はFaxにて対応。参加が少ない事業所には声かけを行っている。		2	2
	③ 民生児童委員と連携を取っている	二者連絡会を7月(浅科)、8月(望月)と行い、地域住民の様子を共有している。民生児童委員からの訪問依頼等は個々に対応している。地域ケア会議に出席依頼し連携を持つている。		2	2
	④ 関係機関の会議等に参加している	居宅介護支援事業所連絡会 志玄福祉社会評議委員会 地域密着型通所介護の運営推進委員会 グループホームの運営推進会議		2	2
	⑤ 独自のネットワーク作りを行っている	通所Bへの顔出し。自費事業(通所B卒業生運動教室)への顔出し。社協担当者や連絡連携、海科診療所・布施診療所の看護師と連携。見守りが必要な地域住民について民生児童委員へ情報提供		2	2
⑥ 既存のネットワークが効果的に機能できるよう維持・改善に努めている	地区サロン等に定期的に参加。各関係機関との連携を密に行っている。		2	2	
(3) 地域の要態把握	⑦ 地域住民や関係機関に対し、センターの周知を行っている	民生児童委員会や区長会、地区サロンなどで各職員の名前を記載したパンフレットを配り周知を行っている。	コロナウイルス感染症で地区サロン活動が中止になっている現状がある。状況に応じて対応する。	2	2
	① 高齢者の集まる地域活動(地区サロン)等へ参加し、情報収集を行っている	地区サロンに積極的に参加。コロナウイルス感染症の影響で開催が減少。5月1件、7月3件。世話人さんから地域住民の相談を受け訪問に繋がったケースあり。		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価
(4) 相談対応	② 積極的に戸別訪問等を実施し、高齢者の把握を行っている	おたつや訪問や三者会、病院、事業所、近隣住民、地域のケアマネ等からの情報提供があったケースには戸別訪問を行っている。		2	1
	③ 地域の社会資源情報をセンター内で共有している	生活支援コーディネーターを主に情報を管理している。書類は部署内で回覧している。		2	2
	④ 社会資源の情報を定期的に更新し、最新の状態に保つよう努めている	生活支援コーディネーターを主に情報を管理している。地域包括支援連総会で事業所に声かけし情報収集に努めた。		2	2
	⑤ 社会資源の情報を介護支援専門員等関係機関へ情報提供している	事業所連絡会の時に書類を配布したり、サービス担当者会議出席時に情報提供をしている。		2	2
	⑥ 地域に必要な社会資源の開発に取り組んでいる	デマンド交通について市生活安全課、川西赤十字病院と協働。もつとクロス敬運の立ち上げ協力。まちの縁側講座開催に向け協働している。(11/26開催予定)		2	2
	① ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えている	フォーマル・インフォーマルサービスの資料をファイルにまとめ、提示しやすいようにしている。必要時に適切なサービス機関に繋げている。		2	2
	② 来所の相談者に対応できるよう業務時間内は必ず1人以上の職員が事務所に待機している	当番制により窓口相談業務を行っている。訪問等により不在となる場合は、窓口不在案内等を設置し対応している。		2	1
	③ 相談には速やかに対応し、信頼関係の構築に努めている	努めている。		2	1
	④ 的確に状況を把握し、緊急性の有無を判断している	判断に迷う時にはセンター内で共有し情報共有を行う。		2	2
	⑤ 定期的にモニタリングを行っている	行っている。		2	1
	⑥ 積極的にアウトリーチを実施し、相談の場を広げている	困難ケースやサービスに繋がらない方の情報共有を行い、地区担当保健師と共に訪問等している。地区サロンに出席した時に世話人さんに声かけし情報収集している。		2	2
	⑦ 相談内容を適切に記録している	委託業務実績報告作成時に記録の確認を行っている。		2	2
	⑧ 相談内容を分析し、各業務に活用している	内服薬管理は薬剤師、栄養管理相談は管理栄養士、認知症は認知症地域支援推進委員等、同行訪問を依頼している		2	2
3 介護予防ケアマネジメント業務					
(1) 公正・中立性の確保	① 居宅介護支援事業所の委託先一覧表等を作り、偏りがないようにしている	事業所委託利用者一覧表あり。 7事業所 45件		2	2
	② 特定の介護事業所へ偏りがないようにしている	事業所紹介の一覧表を作成し毎月集計、偏りが無いように対応している。		2	2

評価項目	評価指導	自己評価		行政評価	
		評価根拠	評価		
(2) ケアマネジメントの実践	③ 事業所の選定が公正中立に行われるよう意識している	事業所選定時は利用者が選択できるよう事業所一覧を使用して説明し、自己決定を促している。	2	2	
	① 職員の担当件数は偏りがなく、適正な件数となっている	4月、8月にセンター職員の職種変更があり、各担当者に変更があった。利用者に影響が出ないよう徐々に担当変更を行っている。	2	2	
	② アセスメントを適切に行っている	朝の申し送りで新規利用者の情報を共有。必要時にはアセスメントを共有し助言を得る機会を作っている。	2	2	
	③ 適切なケアプラン作成に向け職場内で内容の確認を行っている	新規サービス導入時には必要時確認を行っている。	2	2	
	④ 自立支援に向けたケアプランの作成を行っている	生活支援コーディネーターの社会資源を元にインフォーマルサービスを検討するようにセンター内で検討している。	2	2	
	⑤ 事業実施状況、目標達成、事業の適切性、新たな介護予防ニーズの有無等について適切にモニタリングしている	評価月ごとにモニタリングを行っている。	2	2	
	⑥ フォーマルサービスだけでなく、インフォーマルサービスもケアプランへ位置づけている	配食サービス、移動販売、自費事業等ケアプランに載せている。	2	2	
	(3) 対象者の評価及び介護予防への支援	① 評価終了者(※)を把握している ※介護保険ケアプラン上の目標を達成し、事業終了となった者	終了者:5月1名、6月1名、8月3名、9月1名 評価終了者からの移行は今年度は無かった。	2	2
		② 評価者に占める評価終了者の割合が前年度を上回った	前年度評価者数 360名 終了者13名 3.61% 今年度上半期評価者数 151名 終了者6名 3.97%	2	2
		③ 評価終了者へ介護予防活動への参加を支援している	通所に参加を促し新規4名	2	2
4 権利擁護業務					
(1) 成年後見制度の活用と普及啓発	① 成年後見制度についてセンター職員が理解し、説明できる	パンフレットを使用し説明できる。新任職員は長野県高齢者虐待対応現任者研修に参加し、センター内で勉強会を実施した。	2	2	
	② 高齢者の判断能力や生活状況を把握し、制度を利用する必要があるかどうかを判断している	センター内で情報を共有し判断している。	2	2	
	③ 相談に適切に対応し、申し立ての支援を行っている	相談内容に応じて申し立ての支援を行っている。申し立て件数1件。	2	2	
	④ 制度について普及啓発活動をしている	パンフレットを手渡している。望月有線放送の暮らしの手帳(7月)に成年後見制度について放送した。	2	2	
	⑤ さく成年後見支援センター等関係機関と連携を取っている	コロナウイルス感染症蔓延防止のため成年後見センターが行っている権利擁護ミーティングは中止となっているが、個別の相談は行っている。	2	2	

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価根拠	課題及び今後の取組	
(2) 高齢者虐待への対応	① 高齢者虐待防止法についてセンター職員が理解している	高齢者虐待対応マニュアルの改訂に伴い、センター内で勉強会を実施した。新任職員は長野県高齢者虐待対応現任者研修に参加。		2
	② 高齢者虐待(疑いも含む)の通報を受けた場合、虐待の可能性について3職種で協議している	協議している。		2
	③ 高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を整備し、市と協力して対応に当たっている	マニュアルを活用している。		2
	④ 高齢者虐待対応に関する書類を速やかに提出している	センター内で回覧し、市へ提出している。		1
	⑤ 役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を行っている	コア会議にて役割分担を行っている。		2
	⑥ 虐待対応最終後の支援の評価や振り返りの機会を設けている	ケアマネや事業所へ連絡し状況を確認している。		2
	⑦ 虐待防止と早期発見に繋げるために啓発を実施している	望月有線放送の暮らしの手帳(5月)に高齢者虐待について放送した。サロンでパンフレット配布した。	毎年行っている。今後も継続する予定。	2
	⑧ 圏域内の事業者に対し、高齢者虐待について周知している	事業所連絡会で勉強会を行うことで、ケアマネや通所サービス事業所からも包括に連絡が入るようになった。	事業所連絡会での勉強会は1月に予定している。	2
	(3) 困難事例への対応	① 困難事例を把握した場合にセンター内で情報共有している	朝の申し送り時や、訪問から帰ってきた時点で情報共有している。	
② 問題解決に向けて他職種と連携している		事業所との連携を取り同行訪問や担当者会議に出席している。		2
③ 必要に応じて関係機関等と連携しながら対応に当たっている		地域ケア会議を開催し顔の見える関係性づくりを行っている。件数:7件(認知症徘徊、精神疾患、独居、災害時避難)		2
(4) 消費者被害の早期発見と防止	④ 困難事例の解決等で構築した関係機関等との関係性を継続するための取組を行っている	訪問や電話連絡をして情報を共有し、地区担当保健師と連携して対応できるようにしている。必要に応じて定期的な支援者会議を行っている。		2
	① 職員が消費者被害の動向に関して理解している	消費生活サポーターに送られてくる県消費生活センターの情報回覧し共有している。		2
(5) 権利擁護を目的とするサービスや仕組みの活用	② 消費生活センターや警察等と連携できる体制を整えている	必要時連携している。		2
	③ 地域の高齢者や関係機関に消費者被害に関する啓発を実施している	望月有線放送の暮らしの手帳(7月)に特殊詐欺について放送した。サロンでパンフレット配布した。	事業所連絡会では10月に特殊詐欺講話を警察署に依頼している。	2
(5) 権利擁護を目的とするサービスや仕組みの活用	① 日常生活自立支援事業の活用や法テラス等の専門機関の活用を行っている	さく成年後見支援センターと連携している。		2

評価項目	評価指標	評価根拠	自己評価	
			課題及び今後の取組	評価
5 包括的・継続的ケアマネジメント業務				
(1) 関係機関との連携体制の構築	① 地域の関係機関と連携して、意見交換会や研修会、事例検討会等を実施している	川西赤十字病院リハビリ職と連携し、6月に「もっとクロス教室」企画開催した。	3	2
	② 医療機関や介護事業所等を把握し、連携体制が得られやすいような働きかけを行っている	入院時、退院前会議等に参加し、連携を密にしている。多職種連携シートを活用している。	2	2
	③ 地域の保健・医療・福祉サービス（インフォマーシャルサービス含む）に関する情報収集を行い、地域や関係機関への情報提供を行っている	情報書類はファイリングを行っている。また、必要時には事業所連絡表で配布している。	2	2
(2) 介護支援専門員に対する支援	① 地域の介護支援専門員のニーズを把握する機会を設け、介護支援専門員相互の理解や情報交換、意見交換の場を設定している	包括単位の主任介護支援専門員会を5月・7月と実施した。	2	2
	② 担当圏域の主任介護支援専門員を把握している	のんびり1名(1)、ケアプランセンターしらかば2名(3)、悠玄福祉会居宅2名(4)、浅科薬局1名(2名)、日赤居宅1名(3) 合計6名(13)	2	2
	③ 介護支援専門員に対して個別相談による支援を行っている	徘徊や認知症、金銭問題、家族関係(家族の精神疾患)などのケースは個別に関わり相談支援を行っている。	2	2
(3) 地域の課題解決への取り組み	④ 支援困難事例について他の職種や関係機関と連携し、指導助言等を行っている	地区担当保健師や認知症地域支援推進委員と同行訪問し支援を行っている。ケースによっては医療や福祉、警察等の公的機関と連携し支援している。	2	2
	① 個別支援の充実・地域の課題抽出に向け、個別地域ケア会議を実施している	件数:7件(認知症徘徊、精神疾患、抽居、災害時避難)	2	2
	② 個別地域ケア会議で、地域住民、関係者と課題を共有し、地域課題の抽出を行うなかで、地域ネットワークの構築を図っている	個別地域ケア会議に参加することで顔の見える関係づくりの機会になっている。定期的にケアマネや事業所へ連絡し、情報把握を行う。情報は相談記録に入力している。	2	2
③ 個別地域ケア会議で抽出し、蓄積した課題について分析をし、地域包括ケア協議会において協議している	① 前年度までの地域包括ケア協議会で検討されていた課題をもとに9月に移動手段に関するアンケートを実施した。		2	2
	6 一般介護予防事業			
	(1) 介護予防の普及啓発	① 介護予防の重要性や一般的な知識、介護予防事業に関する情報を積極的に普及啓発を行っている	個別訪問時にパンフレット持参している 望月有線放送の暮らしの手帳(5月・7月・9月)を担当し放送している。	2
② 介護予防に資する情報をセンター内で共有している		情報が入り次第、朝の申し送り時もしくはその場で共有している。	2	2
(2) 地域の介護予防活動の育成支援	① 地域の関係機関やボランティア団体等の定例会に参加し、介護予防に関する地域情報を把握している	お連者応援団養成講座に参加。	2	2
	② 地域の関係機関やボランティア団体等からの介護予防に関する相談支援に対応し、講師等として協力をを行っている(出前講座の実施)	各支所・社協に出前講座のパンフレットを配布。今期は要請なし。地域づくりセミナーを事業所連絡会で行った。	2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		
③ 栄養士・理学療法士・保健師等の専門職を地域へ派遣できることを関係機関等に周知している	事業所連絡会で周知している。 各個別ケースで紹介している。(理学療法士:2件・栄養士:1件・薬剤師:5件)			2	2
		④ 介護予防に関する人材育成や地域活動組織の育成支援をしている	お進者応援団の参加・紹介	2	2
7 認知症高齢者支援業務					
(1) 認知症の普及啓発	① 認知症についての啓発活動を行っている	オレンジカフェのパンフレット持参し紹介している。		2	2
	② 認知症サポーター養成講座を開催している	9/13に地区サロンで開催予定であったが、コロナウイルス感染症蔓延防止のため中止となった。	コロナウイルス感染症の状況によって随時検討する。	2	2
	③ 認知症の方を地域の中で支える仕組みを構築している	認知症高齢者等情報提供票作成し、各支所と情報共有している。 認知症に関する地域ケア会議を開催した(4件)		2	2
(2) 早期診断・早期治療への支援	① 個別相談等を通じて、認知症の相談・診療を行う医療機関へ連携を取っている	多職種連携シート等を利用して連携を行っている。 病院の連携室や相談員と連携している。		2	2
	② 佐久市認知症初期集中支援事業へケースを繋げている	1件相談。認知症地域支援推進委員に10件紹介した。		2	2
	③ 佐久市認知症初期集中支援事業を活用し、モニタリングを行っている	モニタリングは随時行っている。		2	2
(3) 介護者への支援	① 認知症介護者支援事業(オレンジカフェ座談会)の周知を行っている	高待対応ケースで養護者にオレンジカフェ座談会を勧めたり、個別訪問時にパンフレットを渡したりしている。 地域包括連携会でパンフレット配布、案内を行っている。		2	2
	② 認知症介護者支援事業(オレンジカフェ座談会)に参加している	8月参加予定であったがコロナウイルス感染症蔓延防止のため中止。		2	2
	③ 家族介護者支援に関する取り組み(個別相談・家族介護者交流会の開催等)を行っている	8月開催予定であったがコロナウイルス感染症蔓延防止のため中止。		2	2
(4) 見守り体制の構築	① 認知症等による行方不明リスクの高い方を把握した場合、本人・家族と協議の上緊急連絡方法・写真・地図を整備し、介護支援専門員等と連携しながら定期的に情報を更新している	支所ケース会議で毎月確認。年1回担当者会議に出席し情報更新している。		2	2
	② 地域ケア会議等を認知症の方を支える仕組みづくりに活用している	認知症高齢者等情報提供票作成し、各支所と情報共有している。 認知症に関する地域ケア会議を開催した(4件)		2	2
	③ 仕組みづくりについて地域の方や関係機関と検討する機会を独自に設けている	上半期の中で検討する機会は無かったが、地域ケア会議の課題から徘徊履歴訓練が行えるようには社協と連携していく。		2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価根拠	課題及び今後の取組		評価
8 医療介護連携業務					
(1) 医療介護連携体制の構築	① 日頃から顔の見える関係づくりを意識し、医療関係機関と連携している	必要時に応じて面談や連携を随時行っている。		2	2
	② 医療機関からの相談や支援依頼があった場合、適切に対応している	情報を示しに対象者の方の面談や訪問の対応している。 入退院支援会議:34件		2	2
	③ 医療介護連携に関する会議・研修会等に出席している	コロナウイルス感染症の影響にて会議・研修会が減っている。コロナウイルス感染症の状況によって随時検討する。		2	2
	④ 在宅医療・介護サービスに関する啓発を地域住民等へ行っている	必要に応じて説明している。		2	2

総 評

・「まちの縁側講座」の実施にあたり、法人職員も交えて実施方法等を検討した。今後は、本講座をきっかけに住民活動が活性化するように住民活動が活性化するように、取組の継続を期待する。
 ・地域包括ケア協議会のテーマを地域課題である「移動手段」とし、テマンド交通に関して担当課と協力して住民アンケートを実施した。今後はアンケート結果を活かした課題への取り組みを期待する。
 ・年間活動計画「重点的取組事項」で未実施の内容(①認知症サポーター養成講座の実施、②全サロンへの参加)の今後の実施方針について検討してください。コロナ禍により思うように進まなかった事業が多い。今後の計画の立案は感染対策による制約も踏まえ、現状況下における包括としての活動を検討してください。
 ・業務に遅延が生じないよう改善を図ってください。
 ・必ず1人以上の職員を事務室内におき、来所者や電話相談に適切に対応できるようにしてください。また、「電話がつながりにくい」との市民の声があることから、必要な通信機器の整備について検討してください。