

## 令和4年度 第2回佐久市地域包括支援センター運営協議会

### 【別冊資料】

#### 令和4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

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	9
中込地域包括支援センター	17
野沢地域包括支援センター	25
臼田地域包括支援センター	33
浅科・望月地域包括支援センター	41

佐久平・浅間 地域包括支援センター 評価期間: 令和4年4月1日～9月30日

評価項目	評価指標	数値目標	自己評価	課題及び今後の取組		行政評価
				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6期介護保険事業計画に基づき、事業計画を立てている		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		センター職員全員と市の地区担当保健師とで計画を検討し、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		昨年度の評価結果や昨年度の反省点を踏まえ、立案している		2	2
	④ 進捗確認を計画的に行っている		事業計画を掲示し、実施付録を行い、実施等を踏まえ、毎月スタッフ会議にて進捗確認をしている。今年度の計画進捗確認は、高齢者の意思把握、地域課題の把握、ネットワークの構築、包括の周知を図ることや商業施設での高齢者の居場所づくりの支援については、引き続き取り組みが必要	引き続き、計画を実行達成するため、地域に出向き、地域を回り、ネットワークを作れるよう活動をやっていく	2	3
(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、社会福祉士1、保健師1、生活支援コーディネーター0.5、事務0.75配置し、基準を満たしている		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		年度途中の職員の変更はない。引継ぎ方法としては、業務手引きマニュアルや地域包括支援センターマニュアルを使用し、同一に引継ぎが分かるようになっている		2	2
(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関権し、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・意見交換を実施。毎月1回はスタッフ会議にて更新を確認している	情報共有の重要性を各職員がきちんと認識することがまずは必要のため、その共通理解を促進できるような働きかけをしていく	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		包摂市内の意見交換にて共通して対応困難・複数対応が必要と思われるケースについて、市へ報告しその後市と協議し位置付けている		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して保管し、担当者不在時にも誰もが対応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		研修参加後、翌朝のミーティングにて伝達し、研修資料の回覧を行い、その後資料を同一ファイルにて管理し、全職員が再度いつでも閲覧確認できるようにし、共有している	引き続き外部研修へ積極的に参加するよう職員間で声掛けしていく	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		研修参加後、翌朝のミーティングにて伝達し、研修資料の回覧を行い、その後資料を同一ファイルにて管理し、全職員が再度いつでも閲覧確認できるようにし、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		コロナ感染症のため、法人内の研修は中止または延期になっており、今後経過研修やリナーター研修に参加予定	10月に経過研修参加予定、リナーター研修は開催済みで次回参加していく	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		鍵付きサーバネット、鍵付き電子機器にて管理し、毎日消毒している	個人情報の取扱いについては、各職員適切に管理できるよう引き続き徹底していく	2	2
	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ないよう管理、全員分が明記された書類は鍵付きキーボードにて保管		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
		評価根拠	評価			
(6) 苦情対応	④ 相談・面談室のプライバシーが確保されている	職員がいる事務所の隣、別室にプライバシーが守られた相談・面談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	個人情報管理マニュアルは整備されており、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利用者が確認できるよう包括入り口に掲示している	2		2	
	② 苦情対応に関するマニュアルが整備されている	苦情対応マニュアル、運営規定を整備し、ファイル管理している	2		2	
	③ 対応結果の記録を残している	統一した書式にて苦情対応記録を残し、法人内部、外部報告用に分けてファイル管理している	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	受付件数の件受付した場合は、速やかにセンター内で共有し、記録提出、事象の検討を行い、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	市および法人へ、苦情があった段階で、速やかに口頭にて報告し、その後書面にて報告している	2		2	
	① 休日・夜間の連絡体制が整備されている	当番制にて電話を転送し対応必要に応じ、当番から管理者に連絡し相談対応している	2		2	
	② 対応マニュアルが整備されている	対応マニュアルを整備している	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	独立して管理運営されている	2		2	
(8) 公正・中立性の確保	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	スタッフ会議等にて、職員間で理解促進を図り、事業所選定の際には、職員間で相談共有している また、毎月依頼した事業所一覧を確認し偏りがないようにしている	2		2	
	③ 個別支援に当たり、サービスが特定事業者に偏らないよう配慮している	事業所一覧表を渡し、本人家族に選んでいただくようにしている、職員間で相談、紹介先の集計一覧表を作成し、集計状況を毎月確認している	2	今後も、公平中立に偏りがないよう10月からには市にて統一された集計一覧表を利用し、状況を確認していくこととする	2	
	① 事業報告書等を期日までに提出している	毎月の行事予定・提出書類一覧と期日を記入し、全職員で確認し、掲示している 合わせて事務職員と管理者にて口頭確認も行いながら、期日までに提出している 提出する書類は、必ず職員全員で回覧し、確認したうえで提出している	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	速やかに提出している	2		2	
	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	道路に看板を掲示している 利用者から特に要望はあがっていない	2		2	
(10) 建物設備等	② 高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている	窓外からはスロープがあり、室内はバリアフリーになっている 靴が脱げないことがあればそのまま入室していただき、歩行器・車いすそのまま入室できるようにしている	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、建物の施設をしている	2		2	

評価項目	評価指標	自己評価	課題及び今後の取組		行政評価	
			評価	評価		
2 総合相談支援業務	④ 利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている	事務前、横・後ろに駐車スペース確保されている			2	
	⑤ 事務機器、通信機器が整備されている	衛星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、研修専用パソコン1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	
(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	市で作成されたパンフレットやポスターにて、訪問者やサロン等地域の集まりにて配布。サロン未開催地区である大塚地区にチラシを全戸配布。圏域23の地区の区長へ直接出向き、広報活動を行い公民館や児童館での周知を依頼、お店やコンビニ、美容室などが集まる場所へポスター掲示を依頼した。	区長への説明が残りの地区残っているため、センターの周知活動継続して行く、引き続き地区を絞り住民への周知活動も継続する	2	3	
	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	職員の名前を記載した独自のパンフレットを作成している 包括プログラムを定期的に更新し情報発信している		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	民生児童委員、区長への説明、郵便局、整備局、整備隊・接骨院、農協へ周知活動を行った	引き続き幅広く事業所へ開催参加を呼びかけ、ネットワークを広げようように努める		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	毎月1回の開催 4月はコロナ感染拡大により当面開催とし、連絡事項等情報共有を行った 5月以降は毎月内容を検討するなど感染防止対策をとり対面開催		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	毎月開催案内をFAXにて通知し、必要に応じて電話にて声掛けしている 参加状況は、平均参加者数 2.5人	引き続き幅広く事業所へ開催参加を呼びかけ、ネットワークを広げようように努める	2	2
		③ 民生児童委員と連携を取っている	三者会にて情報共有を依頼、それ以外には、ケース発生時に電話等にて随時連絡取り合い連携している 認知症高齢者の見守り連携をとり、早期対応できることや訪問介入拒否するケースを同行訪問することでお互いができることにつながっている		2	2
		④ 関係機関の会議等に参加している	民生児童委員定例会、お通者広域巡回育成会(基礎講座、レベルアップ講座)、各事業所の地域密着型運営推進会議、佐久市居宅介護支援事業所連絡協議会(毎月)、佐久圏域介護保険事業所連絡協議会(審面)、JA・社協との情報交換会に参加	関係機関の会議へは、積極的に参加継続していく		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	地区サロンやポータルフォーミング、公民館活動、佐久カフェなどへ積極的に参加しネットワーク作りをおこなっている また、まちの縁側講座でのネットワーク作りや各地区区長とのネットワーク作りにも取り組んでいる	6地区残っているため、担当圏域全地区区長と関わりを待てるよう取り組んで行く	2	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	地区サロンやポータルフォーミング、公民館活動に出席し、参加者の健康相談を受けたりことや血圧測定実施、またこちらが講師として話題提供することもあり、既存のものが機能するよう取り組んでいる	今後も積極的に既存の集まりに参加していく	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	市のパンフレットやポスター等を用いて、サロンや公民館活動に参加し周知している サロンの集まりだけでなく、訪問者にも本人や家族への周知も各自積極的におこなっている それ以外に、介護予防ケアマネジメントにおけるモニタリング訪問も各自積極的におこなっている 昨年年度より訪問件数増やすことができ、現地に訪問し、地域に出向き高齢者の家庭訪問に努めている。周知のために回った大塚地区では、新たに高齢者の把握ができ、地域の情報も得ることができた	引き続き地域住民、関係機関へセンターの周知活動を行って行く 下半期で大型商業施設での周知活動の場を作り、地域性 を高め、関係機関へ周知をおこなっていく		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		ポータルフォーミング、ゲートボールに定期的に参加、地区サロンや不定期ではあるが公民館活動に参加し、情報収集を行い地域の現状を伺い上げることやそこから個別相談につながっている			2	2
② 積極的に声引訪問等を実施し、高齢者の把握を行っている		訪問件数:4月156件、5月173件、6月192件、7月151件、8月165件、9月163件 それ以外に、介護予防ケアマネジメントにおけるモニタリング訪問も各自積極的におこなっている 昨年年度より訪問件数増やすことができ、現地に訪問し、地域に出向き高齢者の家庭訪問に努めている。周知のために回った大塚地区では、新たに高齢者の把握ができ、地域の情報も得ることができた	今後も高齢者の実態把握、地域を知るために、出向いていくことを心掛けていく		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 情報を得た際、都度包括内で情報共有し、パンフレット等資料がある場合は回覧共有している 地区ポータルシートを活用し、情報を得たときは、各々で温記している			2	2
④ 社会資源の情報を定期的に更新し、最新の状況に即応している	新たな情報は毎朝のミーティングにて共有し、生活支援コーディネーターを中心に社会資源一覧を更新するようになっている 社会資源の把握を行っている	見える化を行い、集めてきたものから、今後必要な社会資源開発につなげていけるようにする		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	
		評価現状	課題及び今後の取組				
(4) 相談対応	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	月1回の包括支援連絡会にて、介護支援専門員や各事業所へ情報提供をおこなっている 個別ケースでの随伴の際に、都度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	住民主体のサロン未開催地区に開催を呼び掛けている。昨年度に引き続き赤岩地区は計画したがコロナで延期中、上原地区は地区サロン初めて開催をれ参加している		赤岩地区は開催時期を検討し、下半期で開催していく。大塚団地、新赤岩地区へも働きかけを検討する 掘える化を行い、分析結果から、今後必要な社会資源開拓につなげていくようにする	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		様々な相談に対応できるよう資料等設置しており、適切な機関につなげている		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		必ず職員が事務所に待機している。やむを得ない場合は法人本部の応援を得て、待機している		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		相談に対し、速やかに対応している。相談内容に応じた対応者を検討することで、速やかかつ適切に対応できるようになっている。一報目の相談内容の聞き取りが、困り具合や緊急性の判断材料になるため、丁寧に行えるよう心掛けている		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		速やかに包括内で情報共有をし、緊急性の有無を判断している。的確に状況把握をするための材料となる情報収集を十分にできるように心掛けている		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、訪問後すぐまたは翌朝のミーティング時に共有している 新規相談については、その後の対応を毎月管理者にて確認している		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	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	⑦ 相談内容を適切に記録している	毎月業績報告の際に記録の入力方法の確認を行い、修正が必要な時は職員間で確認、周知している		2	3	
		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、栄養士や理学療法士等の専門職につなぎ同行訪問依頼している		2	2	
		① 公正・中立性の確保	周幸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、毎月確認し偏りがないようにしている 18事業所 57件委託している	今後も公平中立に偏りがいないよう委託先一覧表の確認や職員間での確認を行いながら、偏りがなくないうえを付けていく	2	2
		② 特定の介護事業所へ偏りがないようにしている		事業所一覧表を渡し、本人家族の意向を第一としている 偏りが出ないよう委託に出す際は、職員間で確認し、協議している。委託先一覧表を、毎月確認している		2	2
		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、公平中立に行われるよう職員への意識働きかけのため、職員間で共有し、事業所選定を意見交換している 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		各職員の担当件数 坂本77件、加藤68件、片山56件、山本19件 一部偏りがあるが、生活支援コーディネーター業務等各職員の他業務を考慮し、分担するなどして件数の改善に努めている 基本的には新規は順番に振り分けられているが、担当件数や相談内容を考慮し、担当者を決定している	件数の偏りが生じないよう、他業務を考慮しながら、担当の割り振りを行っていくようにする	2	2
		② アセスメントを適切に行っている		適切にアセスメントが行えるようアセスメント表を利用するなどし、様々な情報を収集分析できるようにしている 主任介護支援専門員中心に、活用できるアセスメント表の共有などを図っている		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		訪問後や毎朝のミーティングにて、包括内にて情報の確認を行い、必要なサービスやサービス種別の意見交換を行っている		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
		評価根拠	評価			
(3) 対象者の評価及び介護予防への支援	④ 自立支援に向けたケアプランの作成を行っている	本人や家族の状況把握をし、インフォーマルサービス、地域の社会資源や自助をプランに位置付けることを心掛けている	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	毎月本人の状況等の確認を行い、必要に応じてケアプラン変更するなどし、適切にモニタリングを行っている	2		2	3
	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付けている	家族や地域住民の支援、自費サービス、公民館活動、配食サービスなどをケアプランへ位置付けている	2		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	評価終了者：4月1名、5月1名、6月1名、7月0名、8月2名、9月1名	2		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	R3年(1年間)：評価者257名 終了者7名 割合2.7% R4年(4～9月)：評価者158名 終了者6名 割合3.7% わずらかではあるが前年度を上回っている	2	適切なケアマネジメントを行い評価終了・卒業に向けていけるような関わりを、本人家族と日頃より行っていく	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	自費の体操教室、地区サロンや地区の自主活動を紹介し、参加できるように支援している	2		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	ケース毎に情報共有することで、理解促進を図っている また、社会福祉士からの情報提供にて、職員の知識向上が図れるようになっている	2		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職種間でケースの情報共有を行い、その中で必要性を検討している 後見センターへの相談や支援依頼している	2		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・関係機関へ働き申し立て支援3件 個別ケース対応にて、必要に応じ申し立て支援相談を行っている	2		2	2
	④ 制度について普及啓発活動をしている	個別ケース訪問時、また地区サロンや自主活動の集まりにて成年後見についての普及啓発活動をパンフレット等使用しながら行っている	2		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連携し、同行訪問や関係者会議を開く等ケース対応にあたり弁護士や司法書士などの関係機関に、個別に相談し対応いただくなど連携図っている 高齢者虐待研修へ職員を参加させることや包括内で社会福祉士による勉強会を開催するなどし、職員間の理解促進を図っている	2		2	2
(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	高齢者虐待研修へ職員を参加させることや包括内で社会福祉士による勉強会を開催するなどし、職員間の理解促進を図っている	2		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	相談通報を受け付けた後、3職種間で協議し、市へ速やかに報告している 3職種にて複数対応できるよう対応職員を確保し、市と連携図り対応にあたりしている	2		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	高齢者虐待対応マニュアルに沿って、帳票を整備し、市と役割分担等協力しながら対応に当たっている	2		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	虐待対応に関する書類は、作成後、包括内で回覧内容チェックし、速やかに提出している	2		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している 市やケアマネ、関係する事業所と情報共有や相談を行いながら、決まった役割分担に沿って本人・養護者に対する対応にあたりしている	2		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) 困難事例への対応	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	虐待対応後、まずは包括内で虐待対応についてどうであったか、振り返りを行っている。また、ケアマネや事業所等の関係者から、その後の支援状況や経過を定期的に確認するようになっている	終結後、まずは包括内で虐待対応についてどうであったか、振り返りを行っている。また、ケアマネや事業所等の関係者から、その後の支援状況や経過を定期的に確認するようになっている	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		R4.6月地域包括支援連絡会にて高齢者虐待研修を開催。地域内の事業所へ周知に努めた。その研修後、ケアマネより虐待防止研修の疑問点や疑問があり、啓発の効果はあると思われるため、今後も事業所への周知に努めている	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		R4.6月地域包括支援連絡会にて高齢者虐待研修を開催し、圏域内の事業所へ周知に努めた。その研修後、ケアマネより虐待防止研修の疑問点や疑問があり、啓発の効果はあると思われるため、今後も事業所への周知に努めている	2
	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		ケース対応後や毎朝のミーティング、月1回のスタッフ会議にて情報共有している。共有後、市へ報告し、対応内容等一確に検討したうえで速やかに対応にあたっている	2
	② 問題解決に向けて他職種と連携している		ケアマネや各事業所や医療機関、市の地区担当保健師や専門職と情報共有し、連携している	2
(4) 消費者被害の早期発見と防止	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		各関係機関と必要時並に同行訪問、地域などを巻き込みケースの場合は地域ケア会議を開催し、情報共有は、連携しながら対応に当たっている	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		困難事例に対しては、月1回市とのケース連絡会にて進捗状況等の確認を行っている。ケアマネや事業所と必要に応じて、支援者会議を開くなど継続的に行い、地域ケア会議や協議会などを通じたつながりを強化できるように努めている	2
	① 職員が消費者被害等の動向に関して理解している		さくネットやらいほメールアドレスなどの情報や警察からの情報を得た際、また本人・家族からの情報を得た際は、職員間で情報共有している	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		本人から消費者被害の相談があった際、グリーンショップと連携を取り支援にあたった。本人、家族に警察への相談を促すなどしている	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		消費者被害に関するリーフレット等を使用し、地区サロンや戸別訪問時に配布し、関係機関とも、個別ケース対応時などに情報共有を行い、啓発している	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		日常生活自立支援事業へ新たに3つ追加したケース1件。それ以外ですべて日常生活自立支援事業を利用している。また、引き継ぎ社協と連携し対応にあたった。無料弁護士相談への紹介や法テラスの紹介は、必要時おこなっている	2
	<b>5 包括的・継続的ケアマネジメント業務</b>			
(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		毎月地域包括支援連絡会にて事例検討会、意見交換会、研修会を行っている。地域ケア協議会やまちの縁側講座にて、意見交換を実施している	2
	② 医療機関や介護事業者等を把握し、連携体制が得られやすいような働きかけを行っている		佐久地域かかりつけハンドブックや事業所一覧表にて、医療機関や介護事業者の把握に努めている。入退院時の調整会議への参加や情報提供を行うことや受診同行するなど、多職種連携シームレスの活用や連携強化を図るようになっている	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		関係機関等との日頃のやり取りの中で情報収集を行っている。情報提供は、各事業所や関係機関へ包括支援連絡会にて行っている	2
(2) 介護支援専門員に對する支援	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を2か月に1回開催し、主任ケアマネのみでなくケアマネにも参加を呼びかけ、意見交換情報交換を行っている	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り、若老居宅介護支援事業所2名、エフビー佐久1名。ケース対応にて日頃より連携は図り、さらに2か月に1回圏域内の主任ケアマネ会にて連携図っている	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		
(3) 地域の課題解決への取り組み	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	ケアマネから、個別に相談がきており、電話のみでなく同行訪問するなどし、ケアマネ支援を相談しやすい関係性を日頃より作るよう心掛けている	2	2	
	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	市や関係機関へこちらから働きかけ連携を図り、必要時は関係者会議を開催するなどし、ケアマネの後方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	地域ケア会議5件開催(認知症徘徊、精神疾患)	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て、民生児童委員や区長と親しい関係づくりを進められたことで、地域の現状課題について意見交換ができ、さらに運営ケースの関わりを共有することにより、ネットワーク構築や関係者の理解促進が図れている	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て、中高高齢者の別立化学予防をテーマに取り組んでいるが、地域ケア会議で抽出された地域課題についてもグループワークにて情報提供することができている	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	戸別訪問時や地区サロン、自主活動参加時に普及啓発を行っている	2	2
	(2) 地域の介護予防活動の育成支援	② 介護予防に資する情報をセンター内で共有している	情報を得た後すぐに、もしくは翌朝のミーティング時に情報共有している	2	2
7 認知症高齢者支援業務	① 地域の関係機関やボランティア団体等に参加し、介護予防に関する地域情報を把握している	おたっしや成徳園育成基礎講座・レベルアップ講座(6/30、7/28、8/18、9/8、9/22)に参加毎月佐久川フェ参加、定期的にポールウォーキングの会に参加、7地区社会福祉協議会研修に参加するなどして、地域の情報把握に努めている	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(出張講座の実施)	社会福祉協議会より、地域で開催する地区サロンへの講師依頼があり、出前講座開催	今後も依頼があった際は、積極的に協力していく	2	2
	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	民生児童委員より、地区サロンでの開催内容の相談があった際、市の専門職派遣について情報提供し、実際に地区サロンにて専門職派遣利用された	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	おたっしや成徳園育成基礎への参加支援している 赤松地区のサロン開催は、地域のボランティアで行えるよう支援している 認知症サポーター養成講座開催時に、地域住民の参加者より、自身も資格を取っており、何か協力できないかという声をいただいたため、今後もこういった方を拾い上げたいと考えていきたい	今後、ウエルシア薬局内にて定期的にサロンを開催する予定、その際、地域の方にメインを務めてもらう取り組みも検討していく予定	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	戸別訪問時にパンフレット等を使用している また、地区サロンにて啓発行い、頭の体操等一緒にやっている	2	2	
	② 認知症サポーター養成講座を開催している	9/30 ウエルシア薬局インターネットカフェ内にて開催。 参加者9人	2	3	
	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	地域ケア会議を開催し、地域で見守る支援体制づくりを行っている 認知症の方の支援に対し、市やケアマネ、各事業所と相談、一緒に対応するなどしている	2	2	
	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	医療機関へ連携相談員を通じて相談するなど連携を図っている。必要時は要診同行対応している 医療機関へ要診につなげることで、家族の精神的な負担軽減につなげられた 6月認知症センター学習室へ参加	2	2	
(2) 早期診断・早期治療への支援	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	認知症疾患センターへ10月1件相談予定	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) 介護者への支援	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	認知症推進員と同行訪問しているケースは、モニタリングを適宜行っている		2
	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	戸別訪問時家族へ周知を行っており、参加につながっている		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	オレンジカフェ座談会4月コロナにて中止となり、参加はしていないが、10月に参加予定		2
(4) 見守り体制の構築	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	6/24「体の不調」をテーマにした研修を開催、参加人数21名。個別相談時には、家族の介護負担の状況把握や介護への労いを行い、介護者の個別相談時には、家族の介護負担の状況把握や介護への労いを行い、介護者の個別相談時には、家族の介護負担の状況把握や介護への労いを行っている		2
	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・地図を整理し、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	情報提供業者数23件 本人、家族、ケアマネや事業所と連携し、情報の整備を行っている。また、毎月状況確認を行い、1年に1回情報提供票の情報更新を行っている		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5件開催(認知症徘徊、精神疾患)地域のネットワーク構築、見守り体制づくり等の仕組みづくりに活用している		2
B 医療介護連携業務	(1) 医療介護連携体制の構築	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	ケースにより個別に関係機関で向き合っている。個別地域ケア会議や包括ケア協議会にて行っている	
		① 日頃から顔の見える関係づくりに意識し、医療関係機関と連携している	電話対応のみでなく、連携シートを活用し直接持っていく、同行訪問するなど、顔の見える関係づくりに心掛けている。また、研修会議や研修等には参加し、連携を図るようにしている	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	相談や支援依頼があった場合は、速やかに状況確認し、担当決め、訪問等対応にあたり、その後の結果状況報告も丁寧に行うように心がけている	2
		③ 医療介護連携に関する会議・研修会等に参加している	8月在宅医療・介護連携推進研修(動画視聴)に参加。コロナにより会議や研修会が行われていないが、開催されれば積極的に参加していく	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	訪問診療等に係るパンフレットや佐久地域かかりつけハンドブックの配布などを戸別訪問時や地区サロン等の集まり時に配布し、啓発に取り組んでいる	2	

### 総 評

・正確かつ能率的に事務を行う工夫(提出物の期日管理、相談記録内容の確認、事務員の配置)により、適正な事務処理がされている。  
 ・相談内容の正確な記録のため独自の相談記録票を作成した。これにより相談内容を的確に把握・分類することができ、適切な緊急性の判断や初期対応を取ることができている。  
 ・包括主催の認知症サポーター養成講座を商業施設や薬局で開催した。  
 ・包括主催のサロンを立ち上げ、高齢者の居場所づくりの取り組みを進めた。  
 ・月例の所内会議では、法人職員も参加し、業務実施にあたりバックアップが得られている。  
 ・職員の業務量の偏りが生じないよう、業務分担の見直しを図ってください。

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		行政評価
				評価	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・春幹包括基本方針を確認し、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	昨年度の反省点をふまえ、包括全職員と地区担当を含め相談し立案している		2	2
		③ 現実的な目標を立てている	昨年度できなかった事を目標とし、実際にそれに向けて取り組んでいる。	防災訓練への参加予定、認知症サポーター養成講座、地域づくりセミナー実施に向けて様々な方法を立案していく	2	2
		④ 進捗確認を計画的に行っている	チームミーティングを開く時期で現在の進捗状況を全員で共有している。	イベントや会議の前等、決め事や打ち合わせをする際に全職員が集まり内容確認と共に進捗確認を行っている	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1.5、社会福祉士1、生活支援コーディネーター0.5			2	2
	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運営に行われ利用者等に配慮されている	令和4年7月に1名の退職者あり。退職者の担当リストを作り、見落としがないよう確認して対応した			2	2
	③ 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、個別ケースの報告を行うと共に定期的にチームミーティングもやっている			2	2
(4) 職員の資質向上	② 支障が困難なケースは複数の職員で対応している	専門職が意見を言いやすい環境作りに努め、複数で対応しているケースもある			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	記録の入力を素早く行い、訪問時の様子を報告している			2	2
	① 研修(外部)への参加機会を確保している	オンライン研修や参加型研修等、様々な研修に参加している			2	2
(5) 個人情報保護	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	研修受講後は迅速研修を実施し、資料を全員で共有する			2	2
	③ 職場内での研修機会を確保している	包括支援センター内で対応するケースの中で多い疾患の1つ、糖尿病について保健師が主導となり独自の勉強会を行った			2	3
	① 関係法令を全職員が理解している	定期的に包括内で佐久市の個人情報マニュアルの読み合わせを行っている	今後も開くケースの中で、医療や介護、権利保護等、奥深く追及したいものがある場合は包括内で独自の勉強会を開く			2
	② 個人情報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されている。職員の誰もが確認しやすい場所に保管されている			2	2
	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	管理者が全職員のパスワードを管理し、鍵付きの書庫で保管している			2	2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価根拠	課題及び今後の取組	
(6) 苦情対応	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を設けている		2
	⑤ 個人情報管理マニュアルが整備されている	法人作成マニュアルと併せて保管している		2
	① 苦情受付の担当者・責任者を設置している	管理者が研修を受講し、担当している		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、市の作成マニュアルを併せて管理している		2
	③ 対応結果の記録を残している	相談受付表の書式を使い記録してファイリング、市に報告をあげている		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	受付件数2件、事業所への不快感について迅速に対応し、市とも共有した		2
	⑤ 市および法人に報告している	法人への報告はケースによってだが、市にはすべての苦情を報告している		2
	① 休日・夜間の連絡体制が整備されている	時間外には事務所の電話を携帯に転送している。スマホも保有しており包括に届くメールが転送される		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しやすい場所に保管している。昨年度に見直しを行い、実施している		2
	③ 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	全職員、専従として勤務している		2
(8) 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	事業所を選ぶ際に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
	① 事業報告書等を期日までに提出している	サービス事業所毎に利用者一覧表を作成し、漏りがながチェックできるよう対策をしている		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	提出日を全職員で事前に確認し、期日までに余裕をもって書類作成できるよう留意している		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	7月1名の退職者については速やかに報告し変更届を提出した		2
	② 高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている	看板表示されている		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	駐車場に面していて相談室は1階に完備されている		2
		事務所内、全ての書庫は施設できるようにしている		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	評価			
	④ 利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている		事務所の表と裏に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		電話回線3回線と携帯電話2台、通信機器足りている。NET4Uを活用し、リモート会議も開催している		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		布から変換されたポスターは一新し広報活動しながらすべて配布し、追加で交差してもらい配布した。計45枚。手渡しで配布する事で後の関係作りにも役立つ。地域資源の集約にもなった。また、番役から出向いた先では市で作成されたA3のパンフレットや担当担当員自らのパンフレットを配布しセンターの周知行なっている。		3	3
	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		センター独自のパンフレットも使用しているが、6月には桜花田・東地域包括支援センターより発行し、エリア全体へ配布しセンターと地域のつながりや取り組みを広く知らせる。回収委員の方から次男を招待する事もあった。地域の集まりやイベントも参加している。出向先、広報活動も進んでいる。包括が少しでも地域住民に近い存在になるように意識している。ホームページもリニューアルした。		3	3
	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		地区サロン、地域住民自主活動の場、民生定例会、地域ケア会議、佐久カフェ等、地域の集まりの場や公の集まりの場も説明、個別相談の場でも説明を行なっている。		3	2
(2) ネットワークの構築	① 地域包括支援連絡会を月1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		コロナウイルス感染症の警戒レベルの高まりにより対面開催ができないうもあつたが、書面開催やウェブ開催を行い、毎月、担当圏域の事業所とは連絡を取り合っている。また、他の包括圏域の事業所の参加も増えてきている。		2	3
	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		年度初めに通知文と年間予定を送付している。出席が少ない事業所には連絡を行い関係づくりを意識している。		2	2
	③ 民生児童委員と連携を取っている		民生児童委員からは適宜連絡相談が入り情報共有を行っている。地域ケア会議にも毎回参加してもらいその後の地域包括ケアに活かすことができている。地域の自主活動の情報も民生児童委員からももらえている。		2	2
	④ 関係機関の会議等に参加している		民生定例会や地域の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に出席し、情報共有や連携構築を行っている		2	2
	⑤ 独自のネットワーク作りを行っている		住民や佐久カフェ、地域の自主活動には引き続き参加し連携がとれる関係になっている。協議委員と個別対面訪問し、意見を交換し連携方針を決めている。地域資源の集約を図りおこなっており、夏瀬も士とのマッチングを行いニーズとして上がってきた3日教室は立ち上げた。その他、協議委員との話し合いの中で多世代交流ができるスマホ教室の開設もできた。	今後も通所Aの卒業先になるような運動教室(資源のマッチング)を開設予定。	3	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		区長、民生、その他警察や消防、協議委員等々と連絡を取りやすい関係づくりができている。区長やコロナ禍における地域の活動の在り方についての情報や法理に対する相談が入ることもあった。住民や佐久カフェ、地区サロン、地域自主活動にも参加した際に相談を受けられる体制作りを行っている。ネットワークは広がっており柔軟に維持出来ている。		3	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		治村田・東地域包括支援センターより発行、担当エリアに回覧し周知を行った。出向いた先でもセンターの機能についてパンフレットを配り周知している。今回の協議会で言う一般市民向けのアンケートも岩村田・東地域包括支援センター独自のパンフレットを同封するなど、周知活動を意識して行っている。		3	3
(3) 地域の美観把握	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		新子田地区、一本柳地区、紅葉台地区、猿久保地区の地区サロンに参加した。三者会でも地域の情報収集する時間を設け、情報収集を行った。地域の喫茶店など高齢者が集まる場にも出向き、ニーズの把握にも努めている。		3	2
	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		本人や家族関係から相談があった方はもちろん、協議委員や民生児童委員、区長、病院、警察などの関係性の構築ができた方からの相談ニーズにも訪問実施している。		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		包括内の地域資源マップは常に更新されており、自費サービスについてはファイルにまとめずとも一目でわかるようにしている。担当エリアを中心に子マンダタクシーのバス停を市民に説明できるように写真付きのバス停一覧を独自で作成し、職員が随時でも随所に説明できるようにしている。また、新たな地域資源があれば職員内で交代に参加し、情報共有したり、市民との関係づくりを行っている。		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、子マンダタクシーのバス停一覧、地域資源は常に更新している。		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	
		評価根拠	評価				
(4) 相談対応	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	月に一度の岩村田・東地域包括支援センター連絡会や岩村田地区まち歩きにも介護支援専門員等関係機関に参加してもらい、情報共有を行った。個別ケースの依頼時にもその地域の地域資源について一緒に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	社会資源とニーズの把握を行い、マッチングおこないきつが、既開設し、協議会委員との個別面談によりアロマセラピーも開設された。岩村田・東地域包括支援センターによりでも社会資源について情報提供を呼びかけている。	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	適宜権利擁護ファイルや佐久市広報、生活便利帳など使用しながら、必要な機関につなげている。	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	必ず待機するようにしている。入電が重なり、電話に出られなかった場合は折り返すようにしている。	2	10月より事務職員の勤務時間を増やしている。	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	新規相談にも当日中に担当より返信している。	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3職種で情報共有し判断し、ケースによっては職種の組み合わせを考へ2人体制で動き適切に判断できるようにしている。	2		2		
	⑤ 定期的にモニタリングを行っている	モニタリングに抜けが無いように各担当者で担当一覧を作成し、モニタリングを適宜行っている。	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	地区サロンや通いの場へ出向くことを意識し、顔の見える関係づくりを行うようになっている。	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	⑦ 相談内容を適切に記録している	相談件数は月に700件を超える。担当職員が不在でも他の職員で動くことができるように記録されている。	2		2	
		⑧ 相談内容を分析し、各業務に活用している	相談を聴きながらニーズと課題を分析し、適切な専門職種につなぐ提案をしないで行っている。	2		2	
		① 公正・中立性の確保	過去一覽表を作り、包括内でも共有している。委託先については本人・家族の希望も尊重しながら、偏りが無いように調整している。8事業所15名。	2		2	
		② 特定の介護事業所へ偏りが無いようにしている	事業所一覽を提示し、本人・家族の希望を尊重している。毎月依頼した事業所をかき出し、偏らないように調整している。	2		2	
		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	事業所一覽を使用し、希望のあった事業所に関してはパンフレットなど用いて詳細を説明している。	2		2	
		(2) ケアマネジメントの実践	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	新規相談者は基本的に順番を振り分けている。適宜各職員の担当件数をチェックし、偏りが無いように調整している。	2		2
			② アセスメントを適切に行っている	その方の現在の状況だけでなく、過去の生活歴や家族背景なども考慮しながらアセスメントを行っている。込み入ったケースでは包括全体で意見を出し合い、検討している。	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	新規ケースや困難事例については朝のミーティング時に3職種で共有し、意見を出し合いながら支援方法の確認を行っている。	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	
(3) 対象者の評価及び介護予防への支援	④ 自立支援に向けたケアプランの作成を行っている	家族の力や地域資源を生かすことを念頭に、自立や卒業に向けたケアプランを作成するよう心掛けている。		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	毎月事業所と利用状況やモニタリング結果を共有している。早急に対応が必要な場合は直連連絡を取り合い、ニーズに合わせた柔軟な支援体制を取っている。		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	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、地域の集まりなど積極的に情報収集し、活用している。	デマンドタスクシートの活用により、活動できる場の選択肢が広がるよう支援していく。	3
(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	令和3年度1年間 評価者245名 修了者12名、修了者の割合0.0489 今年度 評価者 104名 修了者4名 修了者の割合0.0384	4月1名、5月0名、6月3名、7月0名、8月0名、9月1名	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	住民B、自費の運動教室(たきのぼり+)や元気はつらつ健康クラブなど、地区の自主活動(健康マージャン、踊りの盆、寺ヨガ)など、積極的に参加できるよう情報提供とサポートをしている。	地域資源につなげていかれるよう、利用者と面談を重ねていく。	1
	③ 評価終了者へ介護予防活動への参加を支援している		地域資源につなげていかれるよう、利用者と面談を重ねていく。	1
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	新しい情報が入ったら朝のミーティング時に共有している。		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。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たらしている。		2
	③ 相談に適切に対応し、申し立ての支援を行っている	成年後見センターと連携を取りながら適宜対応している。		2
	④ 制度について普及啓発活動をしている	事業所にパンフレットを置き目につくようにしている。制度が必要と思われる方にはパンフレットを渡し制度の説明を行い必要機関につなげている。		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件相談。		2
(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行った。社会福祉士会での情報を職員間で共有している。		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
	③ 高齢者虐待対応マニュアルに沿って被害を支援し、市と協力して対応に当たっている	受理会議開催3件、虐待対応5件		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	担当者が被害を入力し包括内で回覧後、1週間以内に市に提出している。		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。養護者への助言や佐久カフェ、介護者会など適切な機関の情報提供等を行っている。		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	
(3) 困難事例への対応	⑤ 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。		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	地域包括支援連絡会にて事業所向けに研修を行った。また、地域住民へもサロンを通して包括虐待相談窓口になっていることを周知している。		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事業所向けに研修を行った。		2
(4) 消費者被害の早期発見と防止	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	朝のミーティングにて3職種で情報共有し、困難事例と思われるケースはケース・連絡会にて地区担当保健師とも共有。対応の都度包括市内・市と情報共有している。		2
	② 問題解決に向けて他職種と連携している	障害福祉分野、CM、介護保険事業所、医療機関、福祉課等、多職種と連携を取りながら対応している。		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	障害福祉分野、CM、介護保険事業所、医療機関、福祉課等、多職種と連携を取りながら対応している。		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	困難事例取り下げ後も適宜情報共有を行っている。		2
(5) 権利擁護を目的とするサービスや仕組みの活用	① 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 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	適宜連絡を取り合い、必要時には会議に参加してもらっている。		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	事業所にパンフレットを置き目に付くようにしている。認知症高齢者で消費者被害にありうる可能性の高い方には成年後見制度や、佐久市で行っている詐欺防止の電話機購入で補助金が出る制度の利用など提案している。		2
5 包括的・継続的ケアマネジメント業務	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。		2
	(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 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 ③ 地域の保健・医療・福祉サービス(インフォーマルサポート、セルフヘルプグループ)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 ④ 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	地域ケア会議を6回実施。事例を通して見守り体制の構築や地域資源について意見交換を行っている。公的機関だけでなくお寺などもつながりを持つことができ、寺ヨガを開始することができた。 受診同行、医療と介護の連携の活用、病院での調整会議(zoom会議含む)など、状況に応じて多職種・介護事業所との情報共有を行っている。またNET4を導入している病院、事業所には積極的に利用を声掛けしている。 各スタッフが収集した情報を地域資源マップ、地区診断シート、インフォーマルサポートグループに落とし込み、すぐに情報提供できる体制を整えている。また、必要に応じて岩村田・東地域包括支援センター連絡会で共有している。	2
(2) 介護支援専門員に対する支援	① 担当圏域の主任介護支援専門員を把握している	岩村田・東地区主任ケアマネ会議を合計2回開催した。今後のケアマネジャーの課題を取り上げ、相談票についての事例を基に意見交換を行った	コロナ禍で中止になっているが、今後の開催できるように調整対策を講じながら実施できるようにする	2
	② 担当圏域の主任介護支援専門員を把握している	津間病院居宅介護支援事業所7名、金澤病院居宅介護支援事業所1名、佐久福寿園居宅介護支援事業所1名、駒場居宅介護支援事業所1名		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	評価				
(3) 地域の課題解決への取り組み	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	ケアマネ相談が8事業所から10件あり、必要に応じてプランを確認しながら面談したり、同行訪問を行い、主訴をしっかりと把握しながら対応している。困難ケースに関しては包括内でも共有して対応方法を検討している。	2		2	2	
	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	担当ケアマネが一人で抱え込まないよう、プランを見ながら面談し、適切な事業所や職種へ繋いでいる	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	上半期6回開催。御ネットワークについて4件、終末期の見守り体制について2件	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	安心安全な暮らしを見守る事は家族だけの役割ではなく、地域での役割でもあると認識でき、最終的な安否確認と看取りを地域で支えた事例があった。また、高齢者が多い地区で地域資源を見つづける事ができ、地域ケア会議から集いの場を作る事ができた。	3	個別業別から地域のネットワークを繋ぐ事ができると学んだ。今後も決まった職種だけでなく様々な方の参加を心がけていきたい	3	3	
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	個別地域ケア会議では地域資源の発掘や、地域の力になれる方の発掘ができた。コロナ禍で地域ケア協議会はアンケート方式になったが世代間交流と併せて地域の力や課題を抽出していきたい	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を積極的に普及啓発を行っている	地区サロンや地域住民の自主活動など人の集まる場には積極的に参加し、普及啓発を行っている。また、地域づくりセミナーも開催し介護予防や地域包括ケアシステムについて啓発活動を行った。	3		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	情報を得たらミーティングやその場で情報共有し、地域資源マップにも掲載している。	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	お達者育成塾、佐久カワエ、地域自主活動、地区サロン等に参加し情報把握している。民生児童委員や区長、地域住民に積極的に話しかけ情報収集を行っている。	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)	住吉町でコロナ禍における地域活動のあり方についての勉強会開催に協力した。	2	一本柳地区で地域づくりセミナー開催、	2	2
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等に周知している。	2		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行っている	お達者応援団への参加を促している。新たな地域資源開発時にも地域組織の必要性について説明し開設に協力した。	2		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	地域ケア会議にて認知症への理解を深めている。また、個別ケースに関しても積極的に認知症カフェへお誘いしている。	2		2	2
② 認知症サポーター養成講座を開催している		紅葉会にてサポーター養成講座を開催された。地域ケア会議の際に区長民生に声掛けし、開催を希望している区があるので開催を予定している。	2		2	2	
(2) 早期診断・早期治療への支援	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	若年性認知症の方の居場所、働き口について、地域のグループホームにかけあって有償ボランティアの仕組みづくりを構築している。	2		2	2	
	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	認知症支援推進員との同行訪問、家族への専門医についての情報提供、医療機関への連携など利用しながら連携を密にしている。専門医への受診に際して、家族より認知症への対応の仕方が分かってよかった、など前向きな発言が多く聞かれている。	2		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	認知症支援推進員へ相談し、同行訪問10回。ケース対応時期と医師のお休みが重なってしまい、初期集中以外の方法で対応した。	2	認知症疑いで受診につながらないケースについては積極的に事業へ繋げていく。	2	2		



評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価履歴	課題及び今後の取組	
(3) 介護者への支援	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	適宜認知症支援推進員へ相談、ケースの共有を行っている。		2
	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	訪問時に適宜ご紹介している。		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	5月10日に参加している。		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	佐久カフェにほぼ毎月参加。訪問時に周知を行い、家族の参加に繋げている。家族介護者交流会は4月23日に開催予定で14名の応募があったが、コロナの為中止となった。次回10月27日に予定している。		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	毎月のケース連絡会にて情報共有。4月以降6件新規追加、10件更新、8件終了となった。		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	4月以降6回開催。会議の積み重ねができてきている地域では区長・民生とのつながりも強くなり、認知症支援の理解が深められている。		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	地域ケア会議にて共有するほか、適宜警察、コンビニ、お寺、区長民生と連絡を取り合い、密に支援体制を整えている。		2
B 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会議に参加している。		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	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
	③ 医療介護連携に関する会議・研修等に出席している	医療機関との調整会議を行い、今年度は34回出席(4月～9月)		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を用いながら各サービスについて説明している。		2

## 総 評

- ・包括内で勉強会を企画し、資質の向上に努めている。
- ・地域資源の発掘を積極的に行っており、資源同士のマッチングにより、「寺ヨガ」の立ち上げや若年性認知症の方の有償ボランティアの仕組み作りを行った。
- ・地域課題の分析から資源開発へ結び付ける企画力に優れている。
- ・前例にとらわれない柔軟なアイデア、職員間のコミュニケーションの良さが活発な地域活動支援に結びついている。

(様式2)

令和4年度 佐久市地域包括支援センター評価事業

令和4年4月1日～9月30日

評価期間:

中込 地域包括支援センター

評価項目	評価指標	自己評価	課題及び今後の取組	評価	
				評価	行政評価
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	市の第8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2名、社会福祉士2名、主任介護支援専門員1名、介護支援専門員1名、生活支援コーディネーター(業務)2名、事務員1名配置出来ている。	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	生活支援コーディネーターを2名配置、業務の引継ぎをしっかりと行っている	3	3	
(3) 連携の連携・チャームアップ	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環境を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:6回 内、オンライン研修2回(R4.8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	資料の回覧や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、メンタルヘルスに関するテーマがあり2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	
	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	

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価視点	課題及び今後の取組	
(6) 苦情対応	④ 相談・面接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症予防のため、多人数の場合は別の会議室を使用している。		2
	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
	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 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
	③ 対応結果の記録を残している		書面にて残している。	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	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
	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
	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 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
	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
(8) 公正・中立性の確保	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、事業所一覽表を渡し、選定している。職員全員が確認している。		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
	① 事業報告書等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
(9) 報告・届出書等	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
	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
(10) 建物設備等	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
	③ 消防設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	警備等は鍵付きのキャビネットに保管している。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

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		評価	評価
2 総合相談支援業務	<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>	<p>駐車スペースは確保されている。隣のサテライト介護老人保健施設なごみと共有の駐車場もあり、20台以上の駐車スペースがある。</p> <p>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1台、インターネット等外部に接続できるパソコンが2台設置してある。</p>	2	2	2	
		<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 関係機関へ向いてセンターの機能について説明を行っている</p>	<p>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。市からのポスターも包摂内で分担し、他事業所に持参し掲示してもらえよう依頼した。</p> <p>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。広報誌を作成し、地域へ発信して広報活動を行った。</p> <p>関係機関へ向いて説明を行っている。ポスター配布時には地域包括支援センターの説明を丁寧に丁寧に行った。</p>	3	3	3
(2) ネットワークの構築	<p>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</p> <p>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</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> <p>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</p>	<p>Web環境を整えて、今年度上半期は6回行った(オンライン4回、会場2回)</p> <p>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。</p> <p>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。三管委以外でも必要に応じて連携している。</p> <p>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。</p> <p>移動スーバーを活用した空き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。またおきその後の会を1回、申込緑則の会を2回開催して、関係事業所や住民とのネットワークを構築した。</p> <p>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。</p> <p>ポスターなどを使い、センターの周知をしている。サロン参加時にもパンフレットを選んでいる。</p>	2	2	2	
		<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> <p>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</p> <p>③ 地域の社会資源情報をセンター内で共有している</p> <p>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</p>	<p>開催している地区サロン等へ参加している (令和4年度8月末サロン参加回数11回)</p> <p>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。</p> <p>朝礼時ミーティング等や回覧をして共有している。</p> <p>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。</p>	2	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	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	中込緑樹の会から地域の見守り体制づくりのためネットワーク作りを行った。		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	遠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 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	業務時間内は必ず一人以上の職員が事務所に待機するようにしている。なお、事務員も社会福祉士専任資格があり、相談できるようにしている。		2	2	
	③ 相談には遠やかに対応し、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	
3 介護予防ケアマネジメント業務	(1) 公正・中立性の確保	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	
		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4年9月末現在:委託先居宅介護事業所12事業所、委託件数44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	
	(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	アセスメント領域ごとに現在の状況について把握してケアプランを作成している。		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

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価概観	課題及び今後の取組	
(3) 対象者の評価及び介護予防への支援	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
	⑤ 專業支援状況、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、ケアプランの更新をしている。		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
(4) 高齢者虐待への対応	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4年8月時点で、評価終了者1人)		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%だった。新型コロナウイルス感染症拡大で自費の教室が中止となったため、やむなく継続となったケースもある。	前年度の年間割合は1%なので、下半期は前年度を上回れるよう努力したい。	1
	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
<b>4 権利擁護業務</b>				
(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 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
	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
	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
	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) 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	県主催の虐待研修に参加したり、必要に応じて包括内で勉強し理解を深めている。		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
	③ 高齢者虐待対応マニュアルに沿って検票を整備し、市と協力して対応に当たっている	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
	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	会議後検票を作成し、市へ提出している。		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

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) 困難事例への対応	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	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
	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
	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	虐待対応のパンフレットを配布するなどしている。		2
(4) 消費者被害の早期発見と防止	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 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
	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
(5) 権利擁護を目的とするサービスや仕組みの活用	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
	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ている。		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	中込緑柳の会で警察の生活安全課からの勉強会を開催するなど体制を整えている。		3
5 包括的・継続的ケアマネジメント業務	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	地区サロン等で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
	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	佐久市社会福祉協議会と連携を行っている。		2
	(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、コロナ禍の中でも中止にせず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。	3
(2) 介護支援専門員に対する支援	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
	③ 地域の保健・医療・福祉サービス(インフォオマルサードサービス)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	地域包括支援連絡会で適時実施している。		2
	① 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	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2度行った。個別でも相談にのっている。また居宅介護支援連絡協議会にも参加している。		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8名)		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) 地域の課題解決への取り組み	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:11件(R4年4月～8月末まで)		2	
	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	今年度は相談票提出はなかったが、必要に応じて指導助言等行っている。		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:1件(R4.4月～R4.9月末まで)		2	
6 一般介護予防事業	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:11件(R4.9月末時点)		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1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	
	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) 地域の介護予防活動の育成支援	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	
	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 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)	地区サロン等で介護予防に関する相談支援に対応し、講師としても協力を行った。		2	
	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	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	
7 認知症高齢者支援業務	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	地域の方におたっしゃ履面の紹介した。職員もおたっしゃ応援団に参加している。		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	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) 早期診断・早期治療への支援	② 認知症サポーター養成講座を開催している	中込中央区北二地区で予定していたが、コロナ禍で開催出来ず。次年度の開催を願っている。		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
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		認知症疾患センター連絡会への相談件数:2件 病院受診の立ち会いも頻回に行っている。		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		



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) 介護者への支援	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
	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 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。また、地区の認知症家族介護者会(なかごみむら)にも参加している。	3
(4) 見守り体制の構築	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		9月に予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大のため開催出来なかった。11月に延期し開催予定。	2
	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		必要に応じて市と連携しながら整備している。情報提供票作成率については名簿を整備し、定期的に情報を更新するようしており、更新のサービスマニュアルも参加している。	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:1件 認知症高齢者情報提供票作成:11件	2
B 医療介護連携業務	(1) 医療介護連携体制の構築	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
		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:31件(R4.8月末時点)	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:28件(R4.8月末時点)	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
	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

## 総評

- ・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た。今後、リストを活用した訪問の取り組みの進展を期待する。
- ・各種会議のオンラインによる開催、地区回覧板による包括の周知、「まちの縁側講座」のその後の会(申込縁側の会)の開催、訪問リストによる訪問は、他包括に先駆けて実施したものである。今後も創意工夫した取り組みに期待する。
- ・配置基準を上回る職員が安定的に配置されている。今年度は、人事異動に備えて生活支援コーディネーターを2名配置し、業務の引継ぎを行った。
- ・月例の所内会議では、法人職員も参加し、業務実施にあたりバックアップが得られている。

(様式2)

令和4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4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	評価	行政評価
	評価指標	評価指標				
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・基幹包括の方針を確認し、前年の活動実績を踏まえて立案している	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			職員全員と市の地区担当者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			前年の反省を踏まえて立案している	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 事務職員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			年度変わりりの人事異動があったが、引き継ぎ書と必要の方への同行訪問を行い、適切に引き継ぎされている	2	2
	③ 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			6時00分から毎日スケジュール確認、昨日の対応ケースの報告と共有のミーティングを開催している必要と思われるケースについては連絡や訪問のあとすぐに情報伝達し、対応を共有、新人職員についてはケースにより速う職員で同行訪問を行い、対応手順を確認しながら一併に対応している	2	2
(3) 3職種の連携・チームアプローチ	① 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、包括的カンファレンスの中で誰が担当しても困難と認められ、複数が市と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ている。主担当を決め、できるだけ複数の職員で訪問し、全職員で把握するようにしている	2	2
	② 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			記録の共有、訪問後にはケース報告している。主担当不在時に連絡のあったケースで急を要する案件はできる限り対応している。	2	2
	③ 研修(外部)への参加機会を確保している			市内保健福祉関係研修(3か月に1回参加)やケアワーカー研修(8月1日にICF研修6月に地域福祉研修4月にケアワーカー研修(6月5日)11月に介護予防研修(5月13日)12月に介護予防研修(12月15日)に参加)や外部研修(7月3日)10月(11)に地域包括支援センター運営研修(7月15日)12月(11)に研修(12月15日)研修でのWeb研修の参加が恒久的に確保できているが、システムの変更により9月から研修での研修参加が可能になった。	3	3
(4) 職員の資質向上	① 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			研修講習と資料の回覧で共有している	2	2
	② 職場内での研修機会を確保している			連日研修中の企画研修に参加している(感染症対策、メンタルヘルス、接遇、検理、チームアプローチなど)本年度から在宅支援室独自に虐待防止とハラスメントについて研修を開催した	2	2
	③ 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、個人情報報告取り扱い在宅支援室ルールなどマニュアル作成し年1回確認、介護保険法は報訓改定都度確認	2	2
(5) 個人情報保護	① 個人情報を含む書類等が適切に管理されている			個人記録は、目隠しされた鍵のかかるキャビネットで管理している	2	2
	② 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			全職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

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	
(6) 苦情対応	④ 相談・面談室のプライバシーが確保されている	コロナ対策でシルバードま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
	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
	① 苦情受付の担当者・責任者を設置している	苦情担当者は運営規定に明記され、事業所の外に掲示している。重要事項説明書に明記されている		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
	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
(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0件 あれば取り組んでいる		2
	⑤ 市および法人に報告している	あれば報告している		2
	① 休日・夜間の連絡体制が整備されている	電話を転送して、職員が当番制で受けている。出勤するほどではないが、休日の電話連絡がふえてきている。		3
	② 対応マニュアルが整備されている	対応マニュアルは整備されている		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、常に公正中立を心がけている		2
(8) 公正・中立性の確保	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	定期的に法人で倫理研修を確認している		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	偏りがないように配慮はするが、基本的には本人・家族の選択に資する。情報提供は一覧表を用いて公平に行っている。		2
	① 事業報告書等を期日までに提出している	民間病院に回覧書を提出しチェックしている		2
(9) 報告・届出書等	② 職員の変更があった際には、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
	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
(10) 建物設備等	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	施設全体にセキュリティ確保されている		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	
	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	パソコンは基幹系6台、情報系2台、他事務処理用1台 外線電話2台、携帯電話4台 整備している		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	佐久市で作成したパンフレットを活用し周知している。包括のポスターの掲示をお願いしたり、折に配られてパンフレットの配布をしている		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	スタッフの名入りのパンフレットを使用し、電話などの職員への対応でも不安を感じないように配慮している		2
(2) ネットワークの構築	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	市民活動サポートセンター、まいさぼ、岸野郵便局、野沢地区民生委員会、障がい者自立支援センター、JA野沢支所に出向いて説明した		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月と8月は書面開催としたが、他は毎月対面で連絡会を開催 書面開催時は事前に情報提供を求め対応した web会議に備えてweb会議が可能な確認しメールアドレスの情報収集を行った 書面開催の翌月は連絡会を開催することを電話や同行訪問時伝えて参加を促した		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	年度初めに1年間の開催目標を配布し計画的に参加呼びかけている 書面開催の翌月は連絡会を開催することを電話や同行訪問時伝えて参加を促した 4回開催し平均21名参加 参加していない事業所には開催日程を郵送したり電話や訪問時に声掛けしている		2
	③ 民生児童委員と連携を取っている	3者会で顔の見える関係構築できている 高齢者訪問で心配な方は連絡したとき同行訪問している 高齢者の方で民生委員さんから連絡いただいた者同行訪問し担当者会議にも同席いただき、密な見守り体制が構築され遠方の親族も安心した		2
	④ 関係機関の会議等に参加している	サロンの世話人交流会 びあサポートワーキング 地域のサロンの開催状況について市、社協との情報交換会等に参加、佐久平・浅間包括、浅科・望月包括のまちあるきに参加		2
	⑤ 独自のネットワーク作りを行っている	地区サロン開催している世話人さんとの交流(特に前山、野沢本町)、市民活動サポートセンターとの情報交換、野沢地区主任ケアマネ会を開催		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	こまめに連絡を取り合い、関係することは連絡を密にして、常に情報の更新を心掛けている		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	民生委員会や地区サロンなどでパンフレットを配布し自己紹介したり、出前講座や個別ケースを通して周知を心がけている		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、野沢本町など定期的に開かれ、ミニ講座を行い、住民の健康増進に努め、お互いの顔の見える関係づくりをしている 職員が交代で参加し委員の職員を知ってもらうよう心がけている		2
	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810件 昨上半期の773件より多く訪問している 実態把握の訪問59件		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の作成したファイルを基に共有し、新しい情報があれば都度共有している		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更新している		2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価	
		評価概観	課題及び今後の取組		評価
(4) 相談対応	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	4月からのごみのお出し方、デマンド交通の勉強会を包括連携協会で開催、個別ケースごとに移動販売、配食サービス、オレンジカフェ、専門職の同行など情報提供している		2	
	⑥ 地域に必要な社会資源の開発に取り組んでいる	種の多頭飼育のケースで保健所や市の担当者、場ボランティアと協働し公民館を借りて去勢手術を行い、多頭飼育訓練隊員に取り組んだ。継続的に連絡し連携共有しながら住環境の整備に取り組んでいる。今後は社協の片付けボランティアとも支店に取り組み予定		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。成年後見センターや事業所など最新のパンフレットを整備するようにしている。ないものはネットからプリントして渡し紹介している		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	常に待機している。事前の連絡なしに相談訪問に来る方が増えている印象ある		3	
	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、連絡をうけて訪問したケースは必要に応じて連絡を下さった方に訪問したことを連絡している。民生委員さんからの連絡が多い		2	
	④ 的確に状況を把握し、緊急性の有無を判断している	全職員で共有し確認している		2	
	⑤ 定期的にモニタリングを行っている	定期モニタリングを行い、変化の兆候に気を付けている。サービス事業所からの情報も活用している。必要があればすぐに介入できるようにしている		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	すぐに訪問したうえで状況確認するようにしている。本人からの聞き取りの他に寄親の事実を共有している		2	
3 介護予防ケアマネジメント業務	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。難しい時にはメモを残して記録の漏れがないように確認するようにしている		2	
	⑧ 相談内容を分析し、各業務に活用している	コロナワクチンに関して困っている高齢者が多かった。かかりつけ医がない方など医療につなぎ同行訪問したり、コールセンターに連絡をとりワクチン接種がスムーズに行われるよう支援したケースが多かった。必要な方には薬剤師さんの介入をお願いした		3	
	(1) 公正・中立性の確保	独自に集計していたが、今後は統一した市の様式に入力し確認していく。令和4年9月は11事業所に44件委託した		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・家族の選択を尊重するが、一覧表を提示し選択を促している		2	
	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	基本的に本人・家族の選択を尊重するが、一覧表を提示し選択を促している		2	
	ケアマネジメントの実践	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	以前関わりのあった職員が担当するようにしている。職員の経験年数なども考慮した上で偏りがないようにしている		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れるように本人の気持ちに寄り添い、やる気を高めめている。情報を共有し他のスタッフの意見をもちょうようにしている		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	初回訪問、初回サービス導入時には特に詳しくケース共有している。市にも報告している		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
		評価根拠	評価			
(3) 対象者の評価及び介護予防への支援	④ 自立支援に向けたケアプランの作成を行っている	新任の職員は予防プラン作成の研修を受け、意欲を引き出す、ストレッチングを生かすケア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、新たな介護予防ニーズの有無等について適切にモニタリングしている	主体的に取り組めているか、本人が満足しているか、初回利用時の聞き取りや事業所からの報告も含めて確認している			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	移動販売、宅配弁当、シルバー人材、民間の片付けサービス、サロンへの参加など位置付けている 委託プランには社会資源の紹介をしている			3	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	修了者 7月1名 8月1名 9月2名 合計4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3年度評価者 320件 終了者16名 0.05% 令和4年度評価者 上半期124件 終了者 4名 0.0322%			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	自費教室の参加、通所B、サロンの紹介や一般介護予防教室の紹介をしている			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	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	具体的にケースを共有しながら、地区担当保健師、成年後見センターにも相談し判断している			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	相談しながら支援につなげている 1件検討中			2	2
	④ 制度について普及啓発活動をしている	地域に出たときにパンフレット配布している			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	ケースを共有し必要時会議開催し連携している 後見センターの他に社協の日常生活自立支援事業の担当者とも連携している			2	2
(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をしている 在宅支援室全体でも共有し学習会を行った			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種類で協議している	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被害を整理し、市と協力して対応に当たっている	マニュアルの確認しながら行っている 在宅支援室でもマニュアルを整備した			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を行い対応している 特に居宅介護支援事業所やサービス提供事業所とは窓口となり密に連携している			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	
(3) 地域の課題解決への取り組み	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。情報を包括内で共有し担当が不在でも話ができるようになっている		2
	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	市役所福祉課、健康づくり推進課や障がい者自立支援センター、保健所、まいさぽ、社協のゴミボランティアと必要なケースは協働を行っている。主治医との連携を中心に行っている		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 独居の方の生活支援4件 徘徊ネットワークの継続1件		2
6 一般介護予防事業	② 個別地域ケア会議で、地域住民・関係者との課題を共有し、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	個別ケースをお互いの顔の見える関係づくりができた お互いの役割の理解が推進され参加者同士で他の同様のケースも共有する場面も見られた 個別ケースをお互いのネットワークの構築が図られた		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	令和4年度は9月時点では地域包括ケア協議会は未開催であるが、課題を分析し協議するように準備を進めている		1
	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	サロンでのフレイル予防の講話をしたり、通所Bの利用につなげている 通所Bを休みからならに関して訪問して再アセスメントし利用を勧奨している 民生委員との三者会において一般介護予防事業の個別のチラシを配布して利用を促進した		3
(2) 地域の介護予防活動の育成支援	② 介護予防に資する情報をセンター内で共有している	情報は事業所内で共有し、チラシをコピーし訪問時活用できるようにそれぞれ持つようになっている 佐久市の広報誌の記事をエックシ訪問時に活用している		2
	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	他の包括のまるまるの会に参加 猫ボランティアの方と情報共有、サロンの世話人交流室に参加 社協の清掃ボランティアのりとの交流		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している(出前講座の実施)	3月に障がい者自立支援センターに出前講座 佐久大学看護学部3年生に地域包括支援センターの業務の業務を委託 10月に台湾とタイの方に佐久大学の依頼で出前講座予定 公民館の市民ふれあい学級で介護予防や介護後の講座の講師予定 佐久大学看護学部2年生に授業予定		3
	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	包括の連絡会で周知している 個別ケースで薬剤やリハビリ住宅改修のアドバイスで派遣依頼したり、ケアマネに紹介している		2
7 認知症高齢者支援業務	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	高齢者大学やお通者応援団の紹介をしている 通所Bの説明をしつつ、出て輔サポートさんの活動を紹介している		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	訪問時に話をしている 民生委員との三者会にて脳いきいき健康教室や認知症サポートナー養成講座開催のお知らせを配布した	2
	(2) 早期診断・早期治療への支援	② 認知症サポートナー養成講座を開催している	コロナ禍で認知症サポートナー養成講座の開催はなかったが、民生委員との三者会にて認知症サポートナー養成講座開催のお知らせを配布した	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	個別の地域ケア会議を開催し 員守り体制の構築をしたり、必要な方は養護センターに相談しアドバイスをももらったり、専門医の受診につながるよう支援している	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	総合相談対応したケースで、対応に苦慮し養護センターに相談した方が個別診断の受診につながった ケース相談した方が専門医の受診につながったりしている 認知症がうつがわかれたが、まだ車を運転したりしている方について医療機関から情報提供し通所Bの利用につながった	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	1ケース相談した	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
		評価根拠				
(3) 介護者への支援	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	定期的にモニタリングし継続支援している 以前初期集中にかかった方で支援終了後も定期的に訪問したり経過を確認している			2	2
	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	個別の訪問時やケアマネの相談時に折に触れて紹介している			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	7月職員1名参加している。包括エリアの対象者3名が参加し、1人は帰宅してしまったので套のあと訪問してサポートしている			2	2
(4) 見守り体制の構築	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	家族介護者交流会は5月は企画したが感染状況から中止になっている。11月に企画している。家族からの介護相談には傾聴と具体策も提案しながら寄り添った支援をしている			2	2
	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	令和4年9月末でネットワーク作成者は8名(情報提供のみの方も含む)うち3名はリスクの軽減が図られ終了の異込み			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	新規や介護保険の更新時に地域ケア会議を開催し関係者や地域の方と状況確認し見守り体制の構築をしている。上半期1件更新した			2	2
B 医療介護連携業務	(1) 医療介護連携体制の構築	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	民生委員と区長から会議を開催してほしいと要望があり会議開催したケースがある(三塚区)		2	2
		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	医療機関に応じた連携のコツを共有している。連携方法や時間など。総合病院はMSWを通しての連携が多い。総合病院、開業医ともに連携連絡票を密着に記載し活用している		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	医療機関からの相談や支援に迅速に対応している。すぐに訪問して状況確認し、連絡してきた担当者に返すようにしている		3	2
		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	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	受診中断しているケースは通院を勧奨し受診につなげた。かかりつけ医がない方にはかかりつけ医ハンドブックを活用し医療につなげた。		2	2

### 総 評

・日頃から関係機関とのネットワーク作りに取り組んでおり、構築されたネットワークが個別支援に機能している。  
 ・介護支援専門員のサポートは、利用者宅への同行訪問や事業所内の会議へ参加して助言を行うなど介護支援専門員のニーズに沿った丁寧に行っている。  
 ・事務所移転を控えているため、引き続き包括の周知を図っていただきたい。移転を機会に計画している事業もあることから、更なる地域との関係性の深化を期待する。  
 ・地区の情報や課題は分析されているため、その課題解決に向けて地域包括ケア協議会等を通じて具体的な取り組みを期待する。

(様式2)

令和4年度 佐久市地域包括支援センター評価事業

評価期間: 令和4年4月1日～9月30日

臼田 地域包括支援センター

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	
1 運営体制				
(1) 年間活動計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>③ 現実的な目標を立てている</li> <li>④ 進捗確認を計画的に行っている</li> </ul>	<p>佐久市老人福祉計画第8期介護保険事業計画に基づき、今年度重点的に取り組むべき事業の計画を立てている。</p> <p>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。</p> <p>事業計画に沿って具体的な活動内容を立てている。利用者のみならず家族を支援している関係機関とも連携を取り必要に応じて会議に出席しネットワークを構築している。</p> <p>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は1件開催した。サロンに代わる地域の居場所として、毎月「元気はつらつサロン」をすすだ健康館と協力し開催した。</p>	2	2
(2) 職員配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 職員の配置基準を満たしている</li> <li>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</li> </ul>	<p>主任介護支援専門員1.5、社会福祉士1.0、保健師1.0、生活支援コーディネーター0.5と配置基準を満たしている。</p> <p>年度途中の職員交代は無い。</p>	2	2
(3) 3職種連携・チームアプローチ	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>② 支援が困難なケースは複数の職員で対応している</li> <li>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</li> </ul>	<p>毎朝職員間で、前日業務の報告・新規利用者紹介・新規サービス利用の申し送りを行い情報共有を図っている。その中で後者が必要なケースについては別に時間を設けて意見交換を行うこともある。事業の相談はスケジュール調整し計画的に行っている。</p> <p>職員間で相談し、臼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ものも多いため、いつでも誰かが対応できるように複数で関わっている。</p> <p>ケースファイルは統一形式で保管し情報共有ができるようにしている。新しい情報はその日のうちに支援経過を入力し、担当者が不在の場合でも経過が確認できるようにしている。</p>	2	2
(4) 職員の資質向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 研修(外部)への参加機会を確保している</li> <li>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</li> <li>③ 職場内での研修機会を確保している</li> </ul>	<p>web研修: 4/13地域をあたためるワカリ産院会・5/24アットプラン県県研修・6/24ACP研修・6/30地域包括ケア推進研修・6/30カワカニ・6/30介護報酬改定後研修・6/21県野保ふくしチーム実務研修・7/7・23県野保高齢者虐待対応研修(2日間)・7/22社会福祉協議会合同研修・8/1認知症講演会・9/15信州で暮らしていくカラカラ・9/28認知症講演会</p> <p>朝のミーティングに、時間を設けて研修と資料の回覧を行い共有を図っている。</p>	2	2
(5) 個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 関係法令を全職員が理解している</li> <li>② 個人情報を含む書類等が適切に管理されている</li> <li>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</li> </ul>	<p>佐久総合病院企画部の医療安全管理研修には全員参加している。(個人情報保護・感染・接遇・倫理・コンプライアンスなど)</p> <p>職場内の多量類による個人情報の漏れに毎月参加している。(入退院調整、卒業士の仕事、電話時職士の仕事、訪問看護の仕事、訪問リハビリ仕事など)</p> <p>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。また、臼田地域包括支援センターで毎年勉強会を企画開催している。</p> <p>個人名が付いている書類の管理は外部から見えない形で管理している。廃棄時は事務所の施錠を行いセキュリティ管理をしている。</p> <p>個人で管理している。紙媒体は管理番号が鍵のかかるデスクで管理している。</p>	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	評価			
(6) 苦情対応	④ 相談・面談室のプライバシーが確保されている	④ 相談・面談室が確保されている。他にうすだ健康館の個室を利用する場合もあり、外部から見えたり聞えないよう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	⑤ 個人情報管理マニュアルが整備されている。			2	2
	① 苦情受付の担当者・責任者を設置している	① 苦情受付の担当者・責任者を設置している。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	② 職員がいつでも閲覧できるように整備されている。			2	2
	③ 対応結果の記録を残している	③ 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苦情報告書に記録し、職員間で共有している。			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	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。			2	2
	⑤ 市および法人に報告している	⑤ 上半期は苦情はない。センター内で相談し、必要と判断されたケースに関して、臼田支所高齢者児童福祉係を通して佐久市高齢者福祉課へ報告、及び地域ケア科課長へ報告する。			2	2
	① 休日・夜間の連絡体制が整備されている	① 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	2
	② 対応マニュアルが整備されている	② 管理者以外が対応した場合、管理者への報告と、ケースによっ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
	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	① 立地でも法人から離れた場所であり、誰もが利用しやすい環境となっている。			2	2
(8) 公正・中立性の確保	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	② 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	③ サービスの選択にあたっては、「佐久市内介護保険施設事業者一覧」を掲示し、サービス事業所に開する情報提供をしよううえで、利用者自身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「情報提供施設一覧」に記録、保管している。			2	2
	① 事業報告書等を期日までに提出している	① 提出している。期日が遅れないように職員で期日を確認している。			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	② 提出している。			2	2
	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	① うすだ健康館の入り口に位置が分かりやすい表示している。うすだ健康館定休日(火)は案内板を掲示している。			2	2
(10) 建物設備等	② 高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている	② 歩行が不自由な方でも来所しやすい1階に事務所を配置し、相談室もプライバシー配慮した構造となっている。(動線はバリアフリーとなっている)			2	2
	③ 機材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	③ 事務所内の個人情報ファイルは施設できる保管庫に管理し、事務所の施設、建物自体のセキュリティが確保されている。			2	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		行政評価
					評価	
2 総合相談支援業務	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6台(Web専用ノートパソコン1台) コピー機1台・FAX1台その他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、職員数の法人の携帯電話(4台)を保有している。			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	市から配布されたパンフレットを使用している。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している。白田駅や近隣の商店にポスターを掲示させてもらっている。また佐久市域内にパンフレットを放置、近隣の裁判所にもパンフレットを放置し、利用者の目に留まるよう工夫している。			2	3
(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	パンフレットに職員の名前と事業所の連絡先の用紙を挟んでいる。介護予防手帳の中に職員の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	社協、公民館活動、サロン、お茶べり等で勉強会を行っている。			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月に白田地区の事業所にWeb環境についてアンケートをとり、いつでもWeb開催が出来るように準備を整えた。8月はコロナ感染拡大のため会場での開催が難しかったためWeb開催した。また、9月は感染対策がしやすい広い会場を確保し開催した。			3	3
(3) 地域の実態把握	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付し参加を促している。また、コロナ感染レベルにより必要に応じて週前日にFAXでの開催通知をしている。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	民生児童委員と連絡を取り、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	佐久市居宅介護支援事業者連絡会、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、地域密着型サービス運営会議等に参加。宅老所ひまわりやグループホーム歳の朝の運営会議は審議会として参加している。			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情報交換を行っている。また、うすだ健康館や佐久病院健康管理センターとの連携もしている。ケースを通して、消防署、金融機関、コンビニ等との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、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、タクソ会社、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	3
(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37回(昨年は18回)参加している。センターの機能についての説明や介護相談などを受けている。			3	3
	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704件/昨年度上半期684件)			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	生活支援コーディネーターが地区診断シートを更新し、社会資源や新しい情報があった時には事業所内で共有している。			2	2
	④ 社会資源の情報を定期的に更新し、最新の状況に保つよう努めている	管理者と生活支援コーディネーターが地域を散策した。既存の社会資源も随時確認しつつ、新しい情報が入ったら生活支援コーディネーターが実際に訪問し、ファイルの更新に努めている。			3	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
(4) 相談対応	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		地域包括連絡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	
	⑤ 地域に必要な社会資源の開発に取り組んでいる		うすだ健康館と協力し毎月「元気はつらつサロン」を開催した。チャンド交通さくっとの停留所を撮影し、地図上でもわかりやすく活用できる資料を更新している。	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		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、適切なサービス提供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、利用者や家族がスムーズに相談できる体制を取っている。	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		全職員のスケジュールを管理し、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。緊急時なども事務職員が待機し留守になることは無い。	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ルを調整し、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	
	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	
	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	
	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ったが、ケースを通し、近所の方や知人の相談を受けている。またうすだ健康館に集客された方に対してもいつでも対応できるようにしている。	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	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。	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・食事等、内容を分析し必要に応じて各専門職へつなぎ、業務に活用している。	2
		① 公正・中立性の確保		委託先一覽表を作成している。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 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覽」を提示し、利用者、家族の意向に沿って選定している。	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覽」を提示し、利用者、家族の意向に沿って選定している。	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相談を受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、件数を減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 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
		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日報で管理者が確認している。	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	
(3) 対象者の評価及び介護予防への支援	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つ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、終了についても意識付けをしている。		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
	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、デマンド交通さくつと、集いの場、自費ヘルパーなどもケアプランに位置づけている。		3
4 権利擁護業務	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: 88名 事業終了者: 4~9月3名		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	R3年度評価者106名に対し、事業終了者2名(1.9%) R4年4月~9月評価者88名 事業終了者3名(3.4%) 昨年度を上回った。		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	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。		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 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。		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
	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。介護支援専門員等各関係機関に対し、地域包括連絡会等で情報共有を行っている。		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、まいさば佐久市、佐久市社会福祉協議会等(日常生活自立支援事業)と連携を取っている。		2
(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	8月17日日田地域包括連絡会においてWebにて「高齢者虐待研修」を開催。その他ケースを通し社会福祉士を中心に職員で理解を深めている。		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	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。		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。		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	事業所内で確認し、速やかに提出している。		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	コア会議において役割分担を行っている。適宜サービス事業所、介護支援専門員等と連携し情報の共有を図っている。		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	
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	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	虐待対応最終後のケースは、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。		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	8月17日：地域包括連絡会において「虐待対応研修」開催。 10月12日：地域包括連絡会において「倫理研修」開催予定。 10月13日：佐久病院居宅介護支援連絡会において「高齢者虐待研修」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	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。		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	期の上送りのほか、随時必要時には情報をセンター内で共有しううえで困難ケースとして対応するようにしている。		2
	② 問題解決に向けて他職種と連携している	金融機関、社協（日常生活自立支援事業）警察、タクシー会社、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。		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	必要に応じ、情報共有のための会議等を行っている。		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	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。		2
	① 職員が消費者被害の動向に関して理解している	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。		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	必要に応じ連携をしている。		2
(5) 権利擁護を目的とするサービスや仕組みの活用	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	佐久警察署生活安全課からいただいた、特殊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。		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	日常生活自立支援事業の活用や法テラス、ひまわりながの、市の無料相談等の活用を行っている。		2
	<b>5 包括的・継続的ケアマネジメント業務</b>			
(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。主任ケアマネの会で事例検討を実施(9月、8月)している。		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に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工夫している。		2
	③ 地域の保健・医療・福祉サービス(インフォオマルサービスク)に関する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。得意で行っている佐久病院内の「多職種による顔の見える勉強会」で毎月医師や専門職種に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) 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	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。偶数月に主任介護支援専門員を中心に「日田主任ケアマネ会」を開催し、情報交換や意見交換の場を設けている。		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 里の里：4名 さくら：2名 庄のか：1名 偶数月(4月、6月、8月)に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

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	
		評価根拠	評価				
(3) 地域の課題解決への取り組み	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、急病問題、密着関係、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全員の出席もしている。			2	2	
	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	日支所担当課含め、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りしている。			2	3	
	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	昨年度下半期は4件。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たうえで、上半期は地域ケア会議は1件開催している。			2	1	
6 一般介護予防事業	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	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	
	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。			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	実施把握のための訪問時には介護予防事業について話をすることを心がけている。また個別の訪問の際には時期に合わせて熱中症や感染症予防について話をしたり、「気軽にさくこと体操」のチラシを活用し普及啓発を行っている。			2	2	
(2) 地域の介護予防活動の育成支援	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	
	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	お遊者応援団育成塾(4回)、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 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)	お茶べり、サロン、白田公民館活動等の講師等として協力を行っている。			3	2	
	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	2	
7 認知症高齢者支援業務	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	お遊者応援団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、うすだ健康館と協力し毎月「元気はつらつサロン」を開催している。			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	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	
		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	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
(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	認知症鑑別診断につないだり、医師のアドバイス等、必要に応じて連携している。			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	上半期は繋がっていない。(8月に新規訪問した高齢者を9月に認知症地域支援推進員と一緒に訪問し10月に事業に繋げている。)			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	
(3) 介護者への支援	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
	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		担当地区で開催される場合は参加する予定。	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		7月9日「家庭介護者会(カンリー&フーリング)をきながら心身のリフレッシュしよう」開催。他に毎月行っている元氣はつらつサロンも介護者支援の役割を担っている。	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・居宅・地図を整理し、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		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情報の更新を行っている。また、徘徊リスクの高い利用者について毎月状況確認をしている。	3
	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。	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
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、医療情報など確認をしながら対応し、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、佐久病院有志で開催している「多職種による顔の見える勉強会」に参加している。参加者は医師・看護師・薬剤師・MSW・ケアマネジャー・PT等。「訪問看護の業務」STF・薬剤士の仕事「退院調整のあり方」医療と福祉のまちづくり(佐久と伊豆の合同勉強会)「生きづらさを抱えた若者・精神障害者たちのケア」認知症ケアでどうしようか?というテーマなど、その他、参加する機会があれば参加する。	3
	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・訪問診療科診療・訪問リハビリ等の情報も提供している。	2

総 評

・包括の周知や社会資源の把握のため地域活動へ積極的に参加し、参加回数を昨年度から大幅に伸ばした。  
 ・把握した社会資源の情報は、今年度再整理され、更に活用しやすいものになった。  
 ・認知症等による徘徊リスクの高い利用者について、介護支援専門員に毎月状況を確認し、適切な支援を行うなど継続的なサポートを行っている。  
 ・地域ケア会議の開催が少なかった。今年度から開催基準を見直したことから、今後は積極的な開催を期待する。

(様式2)

令和4年度 佐久市地域包括支援センター評価事業

学科・望月 地域包括支援センター

評価期間:

令和4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	
			評価	行政評価
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・養老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	計画作成時には職員と共に相談しながら行っている。また、計画内容を確認できるように各職員に配布している。	2	2
	③ 現実的な目標を立てている	昨年度の行政評価から出来なかったことを確認し、圏域内の地域の状況をみながら立案している。	2	2
	④ 進捗確認を計画的に行っている	毎月提出する委託業務実績報告書を作成するに合わせ、月1回のセンター内ミーティングで進捗状況の確認を行っている。また、センター独自の構式を用いて達成状況の確認が出来るようになっている。	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と配置基準は満たしている。	2	2
	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	年度途中で職員配置に変更があったが、引継ぎ期間を1ヶ月設けた。また同行訪問と書面での引き継ぎを行い、利用者や関係機関へ迷惑がかわらないように努めた。	2	2
(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	毎朝のミーティング時に情報共有とケースに対してのアプローチ方法を職種で検討している。また、センター内ミーティングを月1回実施し、連携が図れるようになっている。	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	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を行う。困難ケースは複数の職員で訪問や会議に出席し、情報把握に努めると共に、職員間での役割分担を決めて困難な状況を少しでも早く軽減できるように努めている。	2	2
	③ 主担当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	新しい情報は速やかに相談記録へ入力することで情報の共有ができるようにしている。また、訪問終了時にケースの報告を行うことで情報の共有をすようになっている。	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	5/24ケアプラン・高松推進研修、6/21長野県ふくしチーム養成研修、6/24令和4年度地域包括ケア推進研修事業 地域包括ケア推進研修、7/7・21・28令和4年度県民高齢者虐待対応研修推進研修会、9/7令和4年度介護予防ケアマネジメント新研修事業所研修会、9/28令和4年度自営予防ケアキーパー養成研修会(初級編)、Web会議はセンター事務所内で出席可能。	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	毎朝のミーティング時に伝達し、研修資料をセンター内で回覧している。	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	川西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)。法人内看護研究を2年に1度実施し、職員の資質向上に努めている。	2	2
	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、川西赤十字病院職員就業規則、個人情報保護の安全マニュアルを参照し確認するようにしている。	2	2
	② 個人情報を含む書類等が適切に管理されている	書類等は鍵のかかるキャビネットに保管。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
	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
(6) 苦情対応	④ 相談・面談室のプライバシーが確保されている	相談・面談室は事務所内とは別室に確保されている。		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
	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
(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	毎朝のミーティング時に伝達。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	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、職員が当番制で対応している。また、必要に応じて管理者へ連絡する。		2	2
	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
(8) 公正・中立性の確保	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て説明し、自己決定を促している。		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	紹介した事業所を1ヶ月毎に一覧にまとめて管理し、偏りがないか確認している。配慮が必要な場合は職員間で共有し事業所紹介をしている。		3	3
	① 事業報告書等を期日までに提出している	前年度評価より検討し、日時期間が記載された付箋を作成し回覧文書に添付するようになった。また、事務所内のホワイトボードを活用し、提出期限の設定された日時を職員全員が確認できるようにした。		2	2
(9) 報告・届出書等	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
	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
(10) 建物設備等	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の1階で、高齢者に配慮したバリアフリーの構造に事務所を設置している。		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	望月総合支援センター内は24時間セキュリティ対策されている。		2	2

評価項目	評価指標	自己評価	課題及び今後の取組		行政評価
			評価	評価	
2 総合相談支援業務	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
	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、複合機その他必要な事務機器は整備されている。			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	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。また、包括支援センターのポスターを浅科・望月地域の商店街や飲食店などを中心に、高齢者を介護する年代(40~70代)の人達が往来する場所に配布した。			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	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(9月・7月9日)を担当し放送している。包括の活動について、「あさもち新聞」を7月に発行した。			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	4月の民生児童委員の会議で包括パンフレットを配布。6月(5か所)、7月(3か所)、8月(2か所)に地区サロンに出向きセンター業務について説明している。また、望月警察署や人権センター、商工会等に出向き、連携を密に図っている。			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	4月は書面開催、5月以降は開催した。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、実施時期に随時行っている。			2
	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	年度初めに年間計画をFaxにて通知、参加が少ない事業所には電話にて声かけを行っている。また出席出来なかった事業所には資料、お知らせ等を後日配布している。平均出席者18名			2
	③ 民生児童委員と連携を取っている	三者連絡会を8月(浅科)、9月(望月)と行い、地域住民の協力を共有している。民生児童委員からの訪問依頼等は個々に対応し、対応内容をフィードバックすることで連携が密になってきている。必要時には地域ケア会議に出席依頼し連携を持っている。			2
	④ 関係機関の会議等に参加している	高宅介護支援事業所連絡会(3回) 悠玄福祉会評議委員会(2回) 地域密着型通所介護の運営推進会議(1回) グループホームの運営推進会議(3回)			2
	⑤ 独自のネットワーク作りを行っている	通所への届出。自専事業(通所B在業生運動教室)への届出。社協担当者と連絡連携。浅科診療所・布施診療所の看護士と連携。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。ケース対応の際に新たな住民サロンを発見し、定期的に出席している。			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
	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。包括支援センターのポスターを配布した。			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	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。6月(5か所)、7月(2か所)、8月(2か所)に地区サロンに出向いた。センターの機能についての相談、健康相談、健康講話、地域づくりセミナー等を行っている。			2
	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	おたし訪問や三者会、病棟、養老所、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。また、地域のクリニックから時間外の訪問依頼があり訪問したりと地域医療と連携を深めている。			2
	③ 地域の社会資源情報をセンター内で共有している	既存の社会資源は種類別にファイルにまとめ管理している。浅科・望月地域エリアの事業対象者・要支援1・要支援2の方を対象(約120名)に社会資源について聞き取り調査をしている。			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、定期的に見直しをしている。			2

評価項目	評価指標	自己評価		行政評価
		評価根拠	評価	
(4) 相談対応	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。また主任ケアマネジャー等と協働し、居宅事業所を委託した利用者について社会資源を取り調査を行っている。	2	2
	⑥ 地域に必要な社会資源の開発に取り組んでいる	まちの縁側講座報告会を感染予防に努める参加者に協力頂き8月に開催することが出来た。次回12月に開催する予定。またマンダト交遊の出前講座を協議会として7月開催予定が中止となり、11月18日に再度行う予定。	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 求所の相談者に対応できるような業務時間内は必ず1人以上の職員が事務所に待機している	前年度評価より検討し、職員が当番制にて窓口業務を行っている。職員全員出席する会議等の際には法人に協力を加せ、必ず1人は事務所内に待機する体制を整えている。	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	前年度評価より検討し、訪問した際にサービスに繋がらなくても、本人・家族と連絡をとり相談しやすい関係を築くように努めている。	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	判断に迷う時には3職種で情報共有したり、支所地区担当保健師へ相談したりしている。	2	2
	⑤ 定期的にモニタリングを行っている	前年度評価より検討し、毎月モニタリング対象者を抽出し、一覧にまとめ実施している。	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	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。また、道を歩いている高齢者や道端で話をしている高齢者の集まりに声を掛け、関係が築けるように努めている。	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
<b>3 介護予防ケアマネジメント業務</b>				
(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 57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	居宅事業所や、他のサービス事業所について紹介の一覧表を作成し月毎に集計、偏りが無いように対応している。	3	3
	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な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
(2) ケアマネジメントの実践	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	5月にセンター職員の職種変更があり、各担当者別に変更があった。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。また、担当件数や相談内容を考慮し担当者を決定している。	2	2
	② アセスメントを適切に行っている	毎朝のミーティング時に新規・困難症のケースについて担当職員が説明。アセスメント方法が適切かどうかを3職種で検討し、適宜軌道修正を行っている。	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	新規サービス導入時には必要時確認を行っている。	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	
(3) 対象者の評価及び介護予防への支援	④ 自立支援に向けたケアプランの作成を行っている	介護予防プラン作成の研修を職員全員が受けている。また本人・家族の持てる力を十分に発揮できるように検討している。		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
	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	家族の役割や近隣住民の支援、配食サービス、移動販売、自費事業等ケアプランに記載している。		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	評価者:154名 評価終了者4名		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	R3年度評価者307名 評価終了者7名(2.3%) R4年3月～9月評価者154名 評価終了者4名(2.5%) 昨年度を上回った。		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	評価時に通所Bや自費で通う教室などの情報提供をしている。		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 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
	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。3件申し立て支援。		2
	④ 制度について普及啓発活動をしている	個別訪問やサロン参加時に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(9月)に成年後見制度について放送した。		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。さく成年後見支援センターとの連携はケース対応当初から行い、支援者会議参加を依頼するようになっている。		2
(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	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 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	3職種で協議し速やかに各支所地区担当保健師へ連絡している。		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帳票を整理している。対応方法については各支所と協力して対応している。		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	年度評価より検討し、日時期限が記載された付箋を作成し回覧文書に添付するようにした。また、事務所内のホワイトボードを活用し、提出期限の設定された日時を職員全員が確認できるようにした。		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い対応している。居宅介護支援事業所やサービス事業所と密に連携をとっている。		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	
(3) 困難事例への対応	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	居宅事業所や、他のサービス事業所に連絡し状況を適宜把握している。		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	地域包括支援連絡会にて養育包括社会福祉士に講師を依頼した。サロンでパンフレット配布した。		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を毎年行うことで、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。また、不適切な状況について事業所から相談の連絡が入るようになってきている。		2
	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時や、訪問から帰ってきた時点で情報共有している。		2
	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。また、地区担当保健師と共にケアマネジャーや事業所と継続的に関わっている。		2
(4) 消費者被害の早期発見と防止	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：1件(精神疾患、行方不明対応)		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	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。また、施設に入所された後もケアマネジャーと情報交換し、対応できるように情報収集に努めた。		2
	① 職員が消費者被害の動向に関して理解している	社会福祉士会で共有された情報を包括内で回覧し共有している。		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	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(4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。		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
	<b>5 包括的・継続的ケアマネジメント業務</b>			
(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	毎月の地域包括支援連絡会や地域ケア協議会、地域の事業所運営推進会議に出席し意見交換等を行っている。	もっとクロス教室について説明したほうが良い	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	入団時、退団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
	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会議で配布している。		2
(2) 介護支援専門員に対する支援	① 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3回開催し情報共有や意見交換を行った。		2
	② 担当圏域の主任介護支援専門員を把握している	なごみ1名(1)、ケアプランセンターあさま1名(5)、悠玄福祉会居宅1名(4)、浅科薬局1名(2名)、日赤居宅1名(3)、居宅事業所協議1名(1)、合計6名(16)		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) 地域の課題解決への取り組み	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、継続して相談支援を行っている。	2	2
	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	上半期1件(行方不明対応)を行った。	2	2
(3) 地域の課題解決への取り組み	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言語障害のある高齢者や高齢者の見守りについて検討した。今年度だけでなく、毎年認知症高齢者の課題があるので、今後地域ケア協議会において検討する予定。	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
	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、毎朝のミーティング時もしくはその場で共有している。	2	2
	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	お選者応援団育成講座に参加。	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行っている(出前講座の実施)	家庭介護者交流会を9月に行う予定だったが延期となり、10月8日に開催予定。川西赤十字病院内地法会「虐待について」講師依頼あり10月開催予定、浅科日赤奉仕団より講師依頼あり災害時高齢者支援講習を11月開催予定。	2	2
(2) 地域の介護予防活動の育成支援	③ 求職者・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	地域包括支援センターにて周知している。包括が担当しているケースだけでなく、居宅介護支援事業所が担当しているケースに専門職派遣を紹介する等、周知に努めている。	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行っている	お選者応援団育成講座に参加・紹介している。また、川西赤十字病院と協働して「もつとクロス教室」を開催した。まちの縁側講座の参加者・協力者に連絡を取り、関係が選切れないように関わっている。	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	個別ケースの訪問時に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 認知症サポーター養成講座を開催している		9/12に地区サロンで開催予定であったが、コロナ感染蔓延防止のため中止となった。	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		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。認知症になっても自宅で生活できるようにインフォーマル・フォーマルサービスを組み合わせてサービスに繋ぎ、必要時には地域ケア会議で見守り体制を構築している。	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	認知症地域支援推進委員と共に個別ケースを初期対応時から訪問している(上半期20件同行訪問)。 必要時には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	
(3) 介護者への支援	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		認知症地域支援推進委員と共に訪問しモニタリングを行っている。	2
	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		虐待対応ケースで介護者にオレンジカフェ座談会を勧めたり、個別訪問時にハンドレットを渡している。地域包括連絡会でハンドレット配布、案内を行っている。	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14日 2名参加	2
(4) 見守り体制の構築	③ 家族介護者支援に関する取組(個別相談・家族介護者交流会の開催等)を行っている		8月に開催予定であったがコロナ感染蔓延防止のため中止。開催して欲しいとの声が多かったため、市と調整し10月8日に開催予定。	2
	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、家族と協働の上策急連絡方法・写真・地図を整理し、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 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		認知高齢者等情報提供票作成し、各支所と情報共有している(上半期浅科8件、望月8件)。	2
8 医療介護連携業務	(1) 医療介護連携体制の構築	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	地域ケア会議にて検討している。	2
		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。また、医療機関から退院した後の様子をMSWへ情報共有している。	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	情報を元に対象者の方の面談や訪問の対応している。また、相談記録を速やかに入力し対応できるように努めている。 入退院支援会議:24件	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	会議・研修会等があれば参加している。	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	ケース訪問時、サロン参加時等に必要に応じて説明している。	2

## 総 評

- ・介護予防ケアマネジメントにおいて、サービス事業所の紹介件数を毎月点検することにより、公正・中立性に配慮した事業所の選定を行っている。
- ・「まちの縁側講座」開催後、生活支援体制整備事業への取り組みが活発である。浅科、望月の各地区で世代間交流の構想を練っていることから、今後も継続的な活動により、構想の実現を期待する。
- ・月例の所内会議では、法人職員も参加し、業務実施にあたりバックアップが得られている。
- ・年度途中の職員変更は利用者等への影響が大きいことから、極力変更のないよう、安定した職員配置に努めていきたい。