

福祉サービス第三者評価結果報告書

対象事業所:大野北地域包括支援センター 様

地域包括支援センター事業

評価者氏名	古田土 菜都子、田中 律子
利用者調査実施時期	2012年2月15日～2012年3月15日
事業評価実施期間	2012年2月15日～2012年3月15日
訪問調査日	2012年04月05日
評価合議日	2012年04月16日
評価フィードバック実施日	2012年04月27日



株式会社 川原経営総合センター

〒104-0061 東京都中央区銀座8-11-11
TK 銀座8丁目ビル

電話 03-3289-0864 / ファクス 03-3289-0869

<http://www.kawahara-group.co.jp/>

【第三者評価評価手法に関して】

平成 18 年度の介護保険法改正によって新たに定義された予防的視点の運用も約 6 年が経過し、包括的支援の視点を重視した予防支援の効果が問われ始めています。また、社会福祉法第 78 条に定義された福祉事業におけるサービス評価の必要性が全国的に浸透し、サービスに関する客観的な視点を取入れたマネジメントサイクルの必要性が重視されています。

介護保険法の改正により地域の特性を考慮した地域包括ケアシステムの構築が重要視され、その中心的存在として地域包括支援センターの役割が再確認されています。また、運営を民間に委託した場合、行政と一体となった運営方針の確立が必要とされています。

介護や福祉事業において全国的に第三者評価制度が整備されつつあります。しかし、地域包括支援センターに関する第三者評価事業は国基準として未確立な状態にあります。

本第三者評価事業にあたり、下記資料を参考に評価項目を構築、東京都の第三者評価制度に準じた手法を用い利用者へのアンケート調査とともにアウトカム指標や自己評価を事前資料とし、訪問調査を行いました。地域包括支援センターの事業運営に関して本来どうあるべきかという視点に立ち、第三者による客観的視点として当報告書をまとめました。

本調査結果は、行政・地域住民等の外部への情報提供、および、自事業の特徴も含めサービスの質の振り返りの材料としてご活用いただくことを目的とし行っています。

- ・ 「地域包括支援センター業務マニュアル」
(財団法人長寿社会開発センター 平成 23 年 6 月)
- ・ 「地域包括支援センター運営評価指標の開発事業」
(財団法人ダイヤ高齢社会研究財団 平成 21 年 3 月)
- ・ 「地域包括支援センターの手引き」
(厚生労働省 平成 19 年 1 月)

<< 評価基準 >>

- 5 : 全般的に極めて優れた状態にある
- 4 : 優れた状態にある
(全般的に「適切な状態」以上であることに加え、一部に極めて優れたレベルのものがある)
- 3 : 適切な状態にある
- 2 : 一部不十分な状態にある (一部に重要な改善点があり、「適切な状態」とまではいけない)
- 1 : 全般的に極めて不十分な状態にある

※ 評価 5 は非常に高度な状態が実現されている場合を想定。
※ 東京都福祉サービス第三者評価基準 (平成 16 年度版) に準拠。

株式会社川原経営総合センター 経営コンサルティング部門
主任コンサルタント 田中 律子

評価講評 特に良いと思う点

1. 積極的なニーズ把握と情報提供への取り組み

当事業所では、年約 30 回の介護予防教室を開催、毎回参加者からアンケートを取り、企画への興味や運営方法に関してニーズ把握を行っている。また、年 3 回の地域ケア会議でも、参加した関係機関からアンケートを取り地域課題のテーマなど積極的な要望把握を行っている。日常の相談内容においてデイサービスに関する問合せが多いことから、担当地域内のデイサービスを個別訪問し、全事業所のパンフレットと共に予防利用者の人数、特徴、料金などを確認し内部資料として取りまとめ、利用者のニーズに応じて正確な情報を伝えられるよう配慮している。今年度は当事業所のパンフレットに、居宅介護支援事業所とともにデイサービスの場所を掲載し活用しやすい工夫を行う予定としている。

2. 専門性を生かした組織的支援体制への取り組み

事業所責任者である主任ケアマネジャーを中心として、成年後見制度の相談対応の経験を 10 年以上積んだ相談員、医療的視点を持つ看護師など少人数ながら専門性の高い人材を有している。地域包括支援センターとしての公益性に配慮し、メリットとデメリットなどを伝えながら相談業務の難しさを理解したうえで真摯な姿勢で取り組んでいる。年 20 回程度の所内研修や毎週のケース会議を通して経験者のノウハウを共有し、組織的支援体制を志している。現在、地区担当や事業担当など、経験の浅い職員と熟練者がペアを組みながら情報共有と育成を兼ねたしくみを取入れ、専門性の高い支援を心がけている。

3. 知名度周知に向けた複合的な取り組み

当事業所は、主要道路より奥まった場所にあることから、認知度の普及に尽力している。独自のホームページを設置し、事業概要だけでなく、予防事業などの企画、スタッフブログで日々の活動紹介などを掲載している。毎年、パンフレットを改訂し、配食サービス、消費生活センターなどの情報とともに地域マップを掲載、医療機関などに約 3,000 部を常設している。現在は、より認知度を高めるため常設位置を設置機関と個別に交渉するなど、より一層細部に渉る配慮に取り組んでいる。今年度、地域や大学からパンフレットの表紙の写真を公募し、高齢者だけでなく様々な世代に興味を持ってもらうよう働きかけている。その他、地域の約 200 戸の高齢者宅に、事業概要のチラシを職員が手分けして配布している。平成 24 年度には、広報誌(年 4 回)の創刊を計画しており、広報とともに戸別訪問のツールとし閉じこもり防止に働きかける予定としている。

評価講評 特に改善する必要があると思う点

1. 相談者を迎え入れるための入り口の明示

当事業所は、広報活動に尽力しているにもかかわらず、市の調査では、市内の他事業所と比較しあまり認知されていない状況にある。担当地域の高齢化率がやや低いことと、事業所の場所が大きな要因として想定される。今回のアンケート調査でも、“場所がわからず訪問できなかった”という意見があげられている。現在、併設保育園が改装中であり、保育園の裏口から入るような印象となっており、ややわかりにくい状態にある。今後、初めてでも安心して訪問できるよう、来訪者の目線を意識した掲示等の工夫が期待される。

2. 認知症サポーター養成講座の復活

平成 22 年度に 20 回程度実施していたサポーター養成講習が、昨年度は、指導者不在のため開催することができなかった。平成 24 年度には、再開する計画を立てている。認知症サポーター養成は、認知症の理解者を増やすとともに活動を促す取り組みが期待される。将来的には、講習受講者を対象にボランティアや自主グループの活性化を促し、地域のインフォーマル資源の開拓に務めていくことが期待される。家族介護教室や介護予防サポーターの活動など多様な施策を関連付け、ネットワーク構築に取り組むことも一方策である。

3. 地域ケアマネジャーとの統一姿勢の構築

他機関所属のケアマネジャーと協同で困難事例に取り組んだり、地域ケア会議やケアマネ包括交流会を行っているものの、地域の居宅介護支援事業所との関係構築の難しさが、現在課題となっている。その要因として地域包括支援センターの役割の一つであるケアプランへの日常的個別指導が認知されていないことが想定される。また、地域ネットワークのための共同体という意識醸成が行われていない可能性がある。予防事業の効果を高めるには、生活機能向上に向けたケアプランのあり方が重要となるとともに、チームケアを前提としたケアプランのあり方が求められる。今後、当事業所の専門職や専門的ノウハウを生かしながら、市と連携をとりながら地域のケアマネジャーとの統一姿勢の構築に取り組んでいくことが期待される。

〔事業評価〕

1 運営体制と共通的基盤業務	4
<p>① 〔計画的組織体制〕</p> <p>職員協同で事業計画を毎年作成、年度の評価を行い市に報告している。昨年度は、職員の定着のため熟練者と新人の 2 人体制で担当分けを行ってきた。今年度は、職員の成長に応じて、チームケアが推進できるよう地域ごとに他職種協同の担当分けに組み替えている。担当地区内を 8 地域に分け、高齢化率の高い地域は、看護職と社会福祉士のペアで担当するなど地域性に考慮した対応を心がけている。毎週の職員会議では、個別ケースの情報共有を行うとともに、看護師が講師となり熱中症やインフルエンザの研修を行うなど年約 20 回の所内研修を行っている。また、数年前に苦情を受けて以来、苦情対応マニュアルの整備や苦情窓口の設置など多岐に渉り組織体制を見直し、相談者に対して真摯な姿勢で対応するよう心がけている。今回のアンケート調査でも利用者や民生委員などと信頼関係が構築されている様子がうかがえ、取り組みの成果が表れている。</p>	
<p>② 〔個人情報の保護と共有〕</p> <p>地域包括支援センターでは、地域住民一般を対象とした相談事業を業務としていることから、個人情報の扱いは特に配慮が求められる。個別支援のためには個人情報に配慮したうえでの、適切な情報共有が必要となる。当事業所では、個人情報取り扱いマニュアルを用意し、ケアプラン作成など契約に基づく支援の場合は、契約時に個人情報の利用目的を明記し同意を得ている。また、一般の相談対応で、他関係機関に個人情報を伝える必要がある場合は、事前に口頭で説明し本人から了解を得たうえでやっている。その他、相談内容の記録はファイリング方法を統一、「訪問調整中」、「申請中」、「要モニタリング」、「連絡待ち」など経過段階に応じて、毎週メンテナンスをしながら相談対応に誤りが無いよう守秘義務と共有に配慮している。</p>	
<p>③ 〔広報活動〕</p> <p>当事業所では、広報担当を設定、事業所独自のホームページでは、事業概要のほか、予防事業や日々の活動を紹介している。また、地域マップと地区担当を掲載したパンフレットを毎年作成(約 3,000 部)、地域の介護事業所、支援団体、病院や公民館などに常設し、大野北地域包括支援センターの PR に尽力している。パンフレットの設置場所を関係機関に交渉しより利用しやすい位置に変更するなど、細部に渉り周知活動に力を入れている。その他、地域住民や学校に働きかけ、パンフレットの表紙の写真を公募するなど高齢者だけでなく幅広い世代に興味を促すしかけに取り組んでいる。担当の大野北地域は高齢化率がやや低い傾向があり、奥まった立地も影響し、市内の他の地域包括支援センターと比較し認知度がまだ低い傾向にある。今後、建物の存在を周知するとともに、来訪者の視点に立った案内の工夫などが望まれる。</p>	

2 総合相談支援業務

4

① 〔地域資源の把握〕

医療機関、介護事業所、公民館、ボランティア窓口、配食サービスなどの地域資源の連絡先や概要を、毎年更新し、地域マップとして事業所のパンフレットに掲載している。今年度は、相談の多いデイサービスの位置や避難場所を掲載している。その他、担当地区の全てのデイサービスを職員が手分けして訪問、予防利用者の比率や過ごし方など統一項目にてヒアリングを行い内部資料として問合せの際に活用している。昨年度は、地域祭りの実行委員を担うなど地域と円滑な関係を築いている。また、老人会やサロンに出向いてレクリエーションなどを行う地域グループ支援を年 2,3 回実施している。今後は、ボランティアや自主グループの創出などに、より一層取り組むことが期待される。

② 〔対象者の把握〕

当事業所では、地区ごとに高齢化率や独居世帯数を独自に整理し、地域特性を把握している。市から紹介があった高齢者約 200 名を対象に大野北地域包括支援センターの案内などを、ポスティングし閉じこもり予防に働きかけている。今年度は、年 4 回広報誌を作成し、訪問して高齢者と直接顔をあわせる予定としている。その他、各種予防事業の参加者に基本チェックリストを配布し、支援の必要性の自覚を促すとともに必要な対象者を把握している。

③ 〔予防事業〕

介護予防教室を年 29 回、2 次予防事業を年 2 回実施している。歯科衛生士、機能訓練指導員、栄養士、看護師など内外の専門職による運動機能、口腔機能、栄養管理の 3 分野と合わせて歌やアートを盛り込み予防事業に取り組んでいる。特に音楽療法の企画では、約 100 名の参加を得ている。企画実施後には、必ずアンケート調査を行い、運営への提案や高齢者の興味を把握している。インフルエンザや熱中症に関する留意点をまとめたチラシや県教育委員会が発行した 3033 運動のチラシを参加者に配布するなど健康への配慮を促している。今後は、一次予防者に対しても生活機能向上を意識した個別な目標設定や活動の継続性に取り組んでも良いと思われる。

3 権利擁護業務

3

① 〔成年後見制度と消費者被害〕

当事業所では、地域包括支援センターの前進である在宅支援センター時代から成年後見制度に携わってきた経験者が成年後見制度を担当している。現在、行政書士の職能団体や医療機関と関係性を構築しており、制度に迅速に対応できる体制を保持している。成年後見制度の利用が必要な場合は、市のパンフレットを用い制度の説明を行い、看護師が長谷川式で本人の判断能力を見るなどチーム体制での支援を行っている。消費者被害に関しては、現在はあまり相談事例がない状況である。今後、成年後見制度と合わせて、相談窓口としての認知度を高めても良いと思われる。

② 〔地域ネットワーク構築〕

地域ケア会議を年3回開催、警察署や消防署、行政など地域関係機関約30名を交えて地域課題を検討している。開催時にはアンケートを実施し次回議題に反映させている。家族介護教室を年4回実施、福祉用具の使い方や料理教室などのリフレッシュ企画のほか、介護者団体と共催で日常の家族介護の課題を共感する機会を設けている。平成23年度は、担当者不在により認知症サポーター講習会が未実施であり、平成24年度は再開予定としている。今後、地域ネットワークの範囲を、スーパー・コンビニエンスストア、理美容院、薬局、不動産など公的機関以外に広げて良いと思われる。

③ 〔虐待等への対応〕

高齢者の多い担当地域では、2ヶ月に1回市担当者同席のもと民生委員・児童委員との合同会議を開催している。民生委員・児童委員に個別なケースの見守りを依頼するなど、共通の姿勢のもと円滑な関係性が構築されている。日々の話し合いや回覧、パソコン上の共有など複数の方法で情報共有に務め、担当者不在時の取り次ぎに誤りがないよう配慮している。万一の緊急相談に備え24時間連絡が取れる体制を職員持ちまわりにて設けている。今後は、的確で迅速な対応のため緊急のレベルによる判断基準を設けてもよいと思われる。

4 包括的・継続的ケアマネジメント

3

①〔ケアマネ包括交流会〕

市の主催にて年 2 回中央地区の地域包括ケアマネ交流会を開催、地域のケアマネジャー同士の交流の機会となっている。毎回、希望のテーマに基づき事例検討を行っており、前回は、災害時の体制をテーマに交流を図っている。その他、当事業所主催にて地区にある 2 つのグループホームの運営推進会議を年 2 回開催し地域密着型サービスの運営支援を行っている。

②〔困難ケース対応〕

新規の依頼を受けた場合、必ず 2 名体制で訪問し、利用者の状態や特性、課題認識など複合的な視点で判断できるよう心がけている。市から困難ケースの紹介を受けた場合や、他の居宅介護支援事業所から相談を受けた場合、地域包括支援センターの職員と地域の居宅介護支援事業所が合同で利用者支援を行うことを前提としており、現在、数十名の利用者に対して合同でケアプランを担当している。

③〔ケアマネへの指導〕

当法人は、保育園やデイサービスなどを運営する社会福祉法人であり、大野北地域包括支援センターは、市から委託を受け運営している。各種制度の知識や相談対応の姿勢など専門性の高い支援を行っているものの、時には他居宅介護支援事業所から利害関係者と誤解されることもあり、指導者としての関係構築の難しさを現在の課題として捉えている。介護保険法の改正では、地域包括ケアシステムの構築に向け、ケアマネジャーの質の向上が政策課題としてあげられている。今後、インフォーマルサービスの情報交換や医療機関との関係構築のあり方など地域包括ケアシステムの構築に向け共通の目的を持つことが関係構築に役立つ可能性がある。

5 介護予防のケアマネジメント

3

① 〔予防ケアプラン〕

1人約30件を目安としケアプランを担当、7名で約200件、他事業所への委託100件とあわせて約300件のケアプランを担当している。ケースごとにチェックリスト、基本情報、ケアプラン、主治医の意見書、契約書等をファイリングし、経過記録をパソコンに入力し共有している。医療機関のMSW(医療ソーシャルワーカー)とともに当事業所の看護師がカンファレンスを行い、退院時の不安を緩和し在宅介護につなげたりするなど専門性を生かした支援を行っている。

② 〔他ケアマネジャーへの委託〕

新規に要介護認定を受けた利用者に対して、まず利用者側にケアマネジャーの知人がいないかを打診し中立性を保つよう心がけている。該当者がいない場合、希望するケアマネジャーの性別などを聞き、ケアマネジャーの一覧表を見せながら紹介している。まず、ケアマネジャーと面接し心象で利用者が判断し決定する流れを事前に説明し、紹介者としての責任を意識した慎重な姿勢で取り組んでいる。要支援から要介護に変更となった場合、ケアマネジャーが変わることを利用者に説明し、地域包括支援センターで直接ケアプランを作成することのメリットとデメリットを伝え、利用者が自ら選択できるよう配慮している。

③ 〔関係性〕

他の居宅介護支援事業所にケアプラン作成を委託した場合は、1ヶ月後にモニタリングを行い、状況を確認している。その後、担当ケアマネジャーからサービス担当者会議の連絡を受けた場合は、できるだけ参加し情報共有を図っている。また、委託先から実績報告を受ける場合、直接委託先に訪問することもあり状況把握に務めている。