

平成 29 年度
大田区地域包括支援センター
第三者評価 事業報告書



(大田区地域包括支援センター 区域図)

平成 30 年 3 月

大田区地域包括支援センター第三者評価 事業報告書 目次

第1章	第三者評価の概要	
1.	本事業の背景	1
2.	内容・構成	1
3.	工程	2
	◆評価対象センター	3
第2章	評価の考え方	
1.	評価の理念・目的	4
2.	評価に期待される機能	5
3.	評価の特長	7
第3章	評価項目の作成支援	
1.	評価項目検討の流れ	8
2.	関連する動向の整理	9
	(1) 国の動向	9
	(2) 大田区地域包括支援センター事業の動き	9
3.	評価項目の検討	11
	(1) 評価の柱	11
	(2) 項目の充実	12
	(3) 評価項目素案の作成	12
4.	学識経験者の意見	15
5.	評価の体系	17
	◆評価項目	18
第4章	評価の事前準備	
1.	事前説明会の開催	21
	(1) 目的	21
	(2) 説明会の内容	21
	(3) 評価実施の標準的な流れ	22
2.	自己評価シート・提出資料の依頼	23
3.	実地調査(訪問調査)の進め方	25
第5章	アンケート調査	
1.	アンケート調査の実施	26
	(1) 調査の目的	26
	(2) 実施する調査	26
	(3) 調査設計	26

(4) 調査の実施方法	27
(5) 集計方法	27
2. 利用者アンケート調査	28
(1) 回収結果	28
(2) 集計分析	29
(3) 回答者属性	30
3. 民生委員アンケート調査	31
(1) 回収結果	31
(2) 集計分析	32
4. 介護支援専門員アンケート調査	33
(1) 回収結果	33
(2) 集計分析	34
5. 3種類のアンケート調査結果の比較分析	35
(1) 全体的な傾向の分析	35
(2) 共通する設問の比較分析	37
6. 自由意見	39
(1) 利用者アンケート調査	39
(2) 民生委員アンケート調査	41
(3) 介護支援専門員アンケート調査	42

第6章 評価実施

1. 自己評価	44
2. 実地調査	45
(1) 実施概要	45
(2) 確認ポイント・時間配分	45
(3) 調査後の合議	45
3. 評価報告の作成	47
(1) センター職員への評価状況報告	47
(2) 運営協議会への評価状況報告	47
(3) 第三者評価 事業報告書の作成	47
4. 評価の総括	48
(1) 第三者評価の総括	48
(2) 評価総括の詳細	49
(3) 共有したい特長ある取り組み・アイデア	53
5. センター別講評	54

資料編

1. 大田区地域包括支援センター管轄一覧	76
2. アンケート調査票（3種）	77
3. 大田区地域包括支援センター評価シート	82

第1章 第三者評価の概要

1. 本事業の背景

高齢者人口の増加に伴い、ひとり暮らし高齢者や認知症高齢者の増加、虐待案件等複雑かつ多種多様化する相談に対応し、地域包括ケアシステムの中核となる地域包括支援センター（以下、センターという。）の機能強化及びサービスの向上は、喫緊の課題となっている。

国は、平成30年4月1日施行の改正介護保険法で「地域包括支援センターにおける事業の実施状況について評価を行うこととともに、必要な措置を講じなければならない」と規定し、より一層センターの機能強化を推進していくこととされている。

大田区は、平成27年度より区による大田区地域包括支援センター評価を行ってきたところであるが、大田区地域包括支援センター運営協議会において、第三者の視点を踏まえた評価を求める意見があり、評価実施3年目となる平成29年度に、第三者による評価を実施することとした。

このような背景の中、弊社（株式会社 地域計画連合）は、大田区より平成29年度大田区地域包括支援センター評価事業の業務委託を受け、福祉サービス第三者評価機関として区民サービス向上を図ることを目的に、客観的かつ専門性の高い評価を実施した。

2. 内容・構成

3ページに掲げる大田区内21か所のセンター（H29.4.1現在）について、大田区地域包括支援センター事業実施要綱を踏まえた上で、下記の業務を実施した。

- (1) センターの自己評価票の配布、回収、集計
- (2) アンケート調査（利用者・民生委員・介護支援専門員）
- (3) 実地調査（1センターあたり3時間程度。評価者2人以上で実施）
- (4) 評価の実施
- (5) 評価結果報告会の開催（1回）
- (6) センター運営協議会への出席（1回 平成30年2月）
- (7) 評価報告書の作成

3. 工程

業務の全体スケジュールは、下記のスケジュールに沿って実施した。

仕様項目	7月			8月					9月					10月					11月					12月					1月					2月					3月						
	週	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						
(1) 評価項目の作成支援	←→																																												
①検討フレームの整理	○																																												
②学識へのヒアリング	○																																												
③評価事例の分析	○																																												
④評価シートの作成	←→																																												
(2) 自己評価シート配布、回収、集計	←→																																												
①事前説明会の開催	★																																												
②自己評価シートの配布・回収	←→																																												
③事前分析フォームの作成	←→																																												
(3) 実地調査	←→																																												
①評価者打合せ	←→																																												
②実地調査手順の整理	←→																																												
③合議記録フォーム作成	←→																																												
④日程調整	←→																																												
⑤資料発送	←→																																												
⑥実地調査の実施	←→																																												
⑦評価レポート作成	←→																																												
(4) アンケート調査	←→																																												
①アンケート調査の設計方針	←→																																												
②調査票の作成(3種)	←→																																												
③調査表の配布・回収・集計分析	←→																																												
④アンケート報告書の作成	←→																																												
(5) 評価報告書の作成	←→																																												
①評価報告書の構成の決定	←→																																												
②自己評価シートの作成	←→																																												
③講評シートの検討	←→																																												
④評価結果報告書フォーマットの作成	←→																																												
(6) 評価結果報告会の開催(1回)	←→																																												
①評価結果報告会の目的・位置づけ	←→																																												
②評価結果報告案のFB/調整	←→																																												
③評価結果報告会の進め方・資料	←→																																												
④評価結果報告会の開催まとめ(2月初旬)	○																																												
(7) 成果品の作成・印刷	←→																																												
①評価結果とりまとめ報告書	←→																																												
②アンケート集計結果報告書(センターごと)	←→																																												
③評価結果報告書(センターごと)	←→																																												
④作成印刷	←→																																												

◆評価対象センター

No.	名称	所在地
1	大森	大森西 1-16-18 特別養護老人ホーム大森内
2	平和島	大森北 6-32-8
3	入新井	大森北 1-34-10
4	馬込	中馬込 1-5-15
5	徳持	池上 7-10-5
6	新井宿(大森医師会)	中央 1-21-6 新井宿特別出張所 2階
7	嶺町	田園調布本町 7-1 嶺町特別出張所 2階
8	田園調布	田園調布 2-58-5
9	たまがわ	下丸子 4-23-1 特別養護老人ホームたまがわ内
10	久が原	仲池上 2-24-8 特別養護老人ホーム池上となり
11	上池台	上池台 5-7-1 特別養護老人ホーム好日苑内
12	千束 (田園調布医師会)	石川町 2-7-1 田園調布医師会館 3階
13	六郷東	南蒲田 3-12-5
14	六郷中	仲六郷 2-44-11 六郷地域力推進センター 2階
15	やぐち	矢口 1-23-12 特別養護老人ホームゴールデン 鶴亀ホーム内
16	西蒲田	西蒲田 7-49-2 社会福祉センター 7階
17	蒲田	蒲田 2-8-8 特別養護老人ホーム蒲田内
18	蒲田東 (蒲田医師会)	蒲田 4-24-12 蒲田医師会館 5階
19	大森東	大森東 4-4-14 大田病院内
20	糺谷	西糺谷 2-12-1 特別養護老人ホーム糺谷内
21	羽田	本羽田 3-23-45 特別養護老人ホーム羽田内

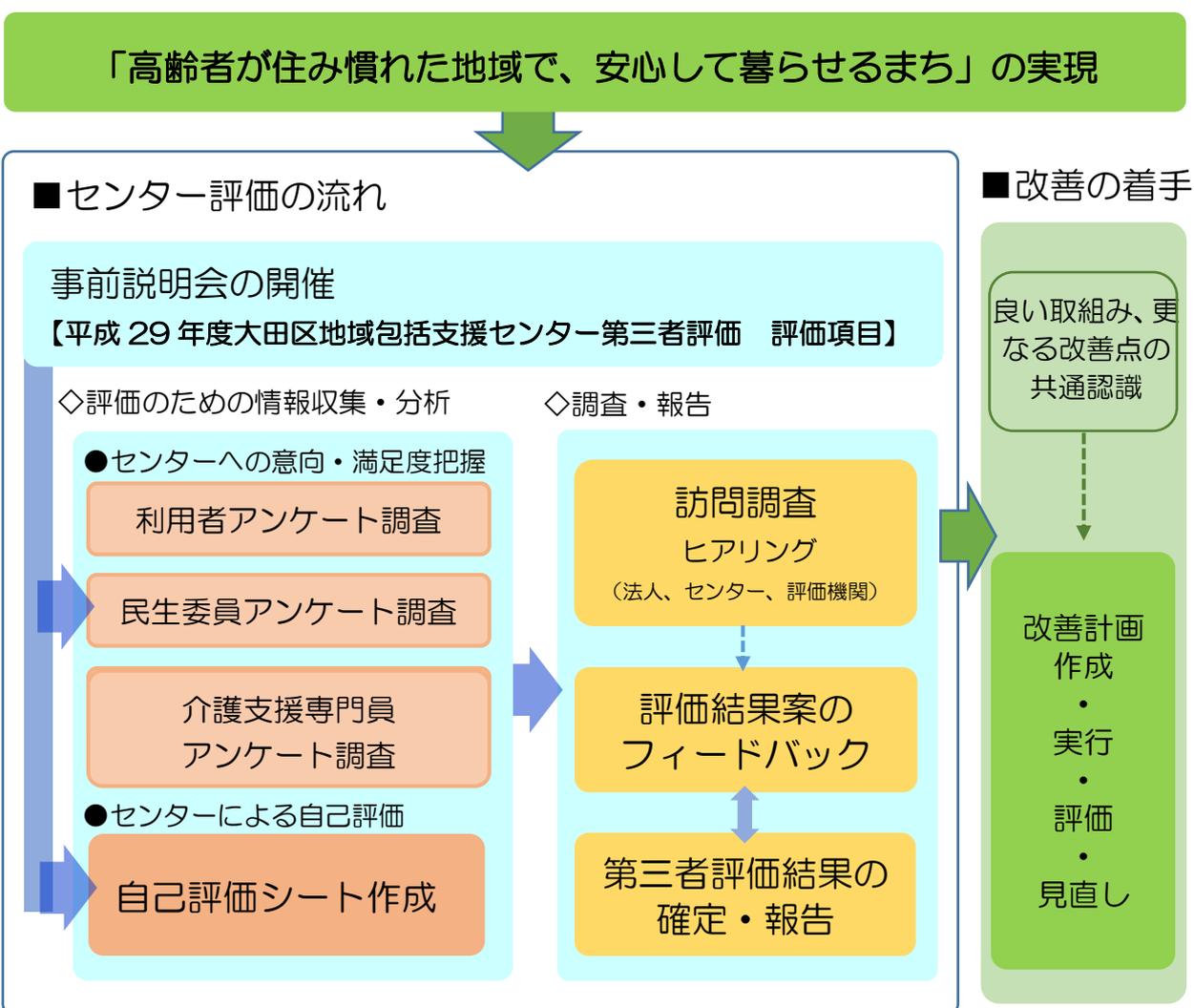
第2章 評価の考え方

1. 評価の理念・目的

本評価では、「高齢者が住み慣れた地域で、安心して暮らせるまち」を理念とし、その実現に向けて、運営法人及び区が、センター自らの振り返りとともに、そのサービスレベルを共通の基準で把握する。

その結果明らかになるセンター事業の「良い取組みや更なる改善点」について、共通の認識をベースに、センターの主体的な業務改善を一層促進し、事業の質を向上することを目的として評価を行う。

■大田区地域包括支援センター評価の理念



2. 評価に期待される機能

本評価は、大田区地域包括ケアシステムの中核となるセンターが、共通の物差しで自らの取組みを振り返り、かつ客観的に利用者や関係者の声を把握し、地域特性・資源を活かした地域包括ケアシステムの深化・推進に向け、活動の目標や内容を見直す仕組みとして機能することが期待される。

■大田区地域包括支援センター評価の位置づけ

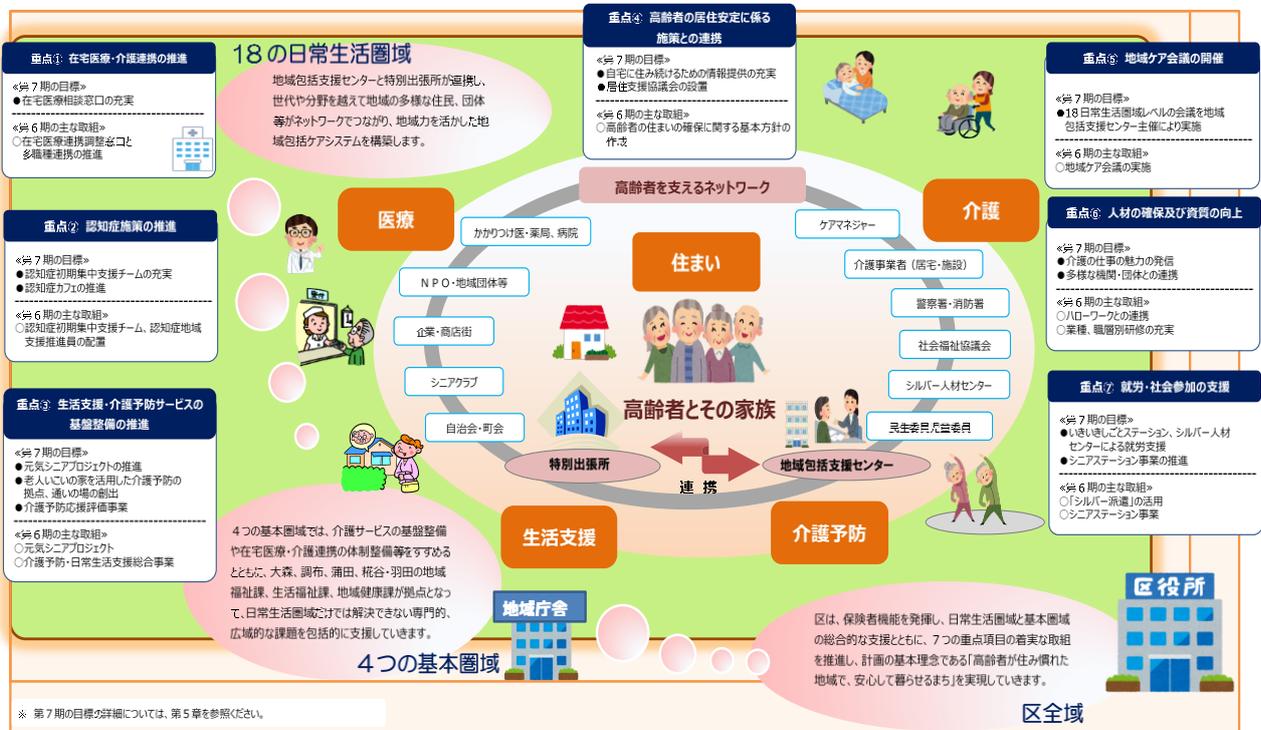
大田区地域包括支援センター運営協議会

運営法人および区がセンターのサービスレベルを共通の基準で、把握し、意識改革や業務改善に取組み、質を向上させる

平成 29 年介護保険法改正（H30.4.1 施行）

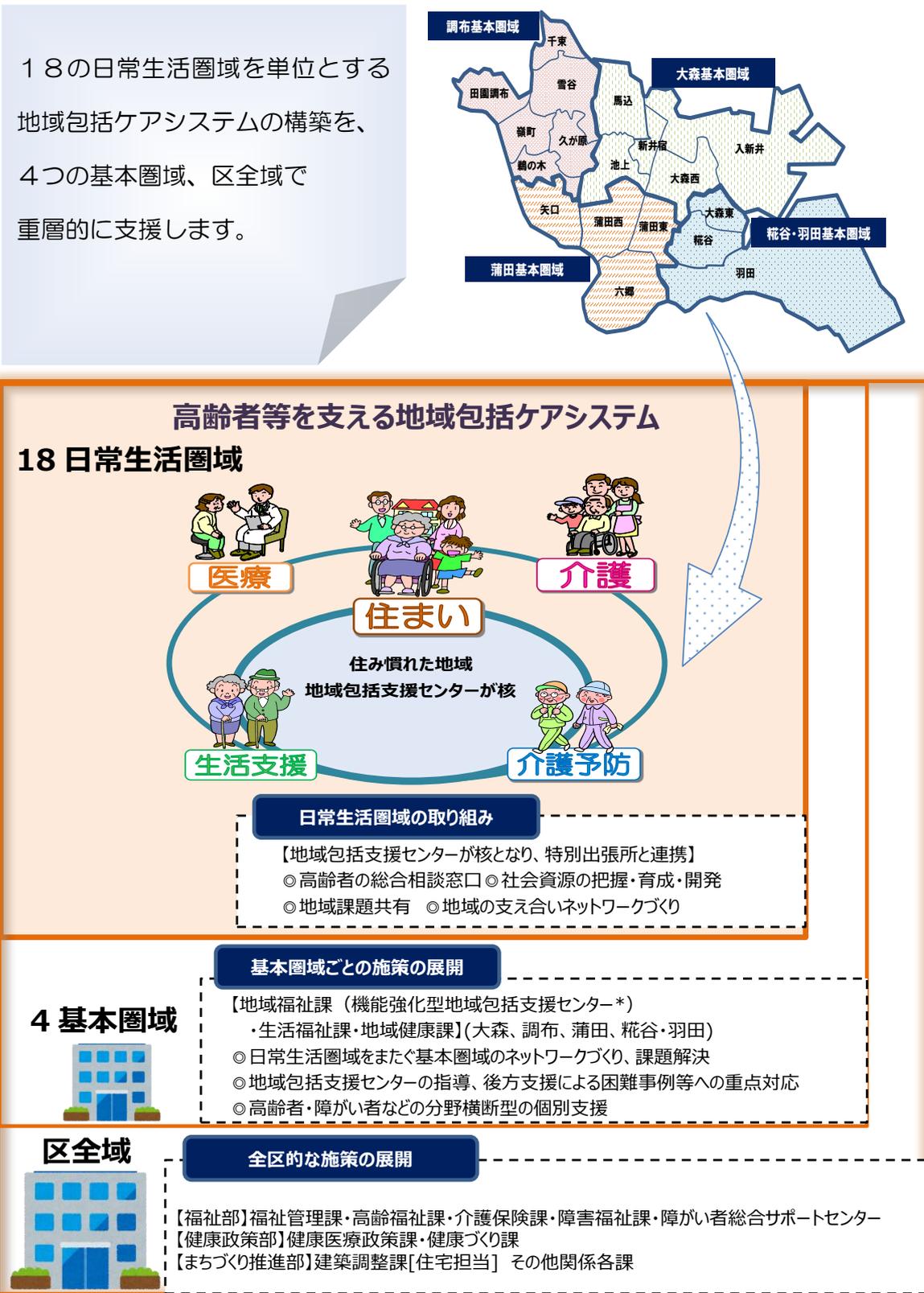
センター自らがその取組を振り返るとともに、設置者である市町村がセンターの運営や活動に対する点検や評価を定期的に行っていくことが重要。
（法第 115 条の 46 第 4 項、法第 115 条の 46 第 9 条）

■大田区のめざす地域包括ケアシステム



おおた高齢者施策推進プラン（大田区高齢者福祉計画・第7期介護保険事業計画(平成30～32年度)）より引用

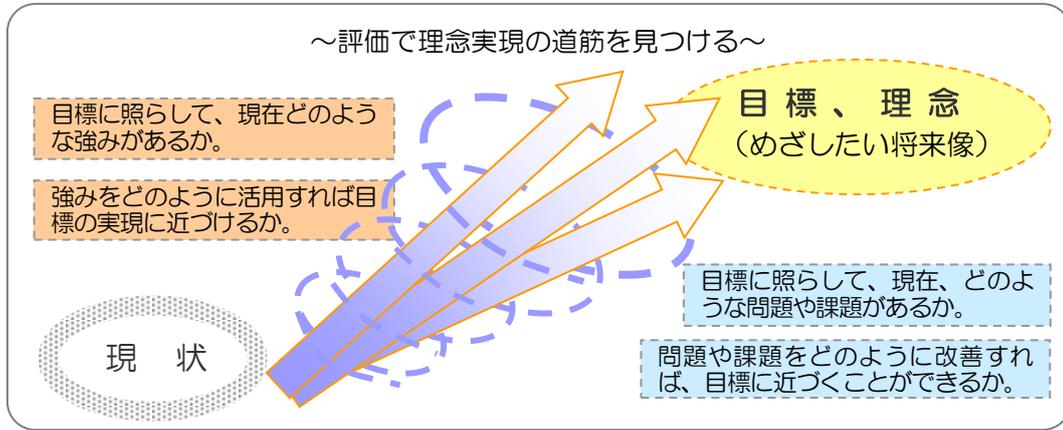
■大田区の圏域構造と地域包括ケアシステムの関係性のイメージ（平成 30 年度から）



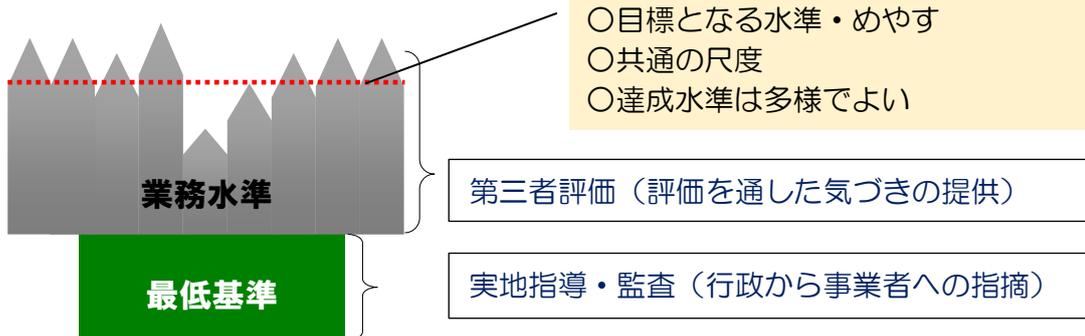
おおた高齢者施策推進プラン（大田区高齢者福祉計画・第7期介護保険事業計画(平成 30～32 年度)）より引用

3. 評価の特長

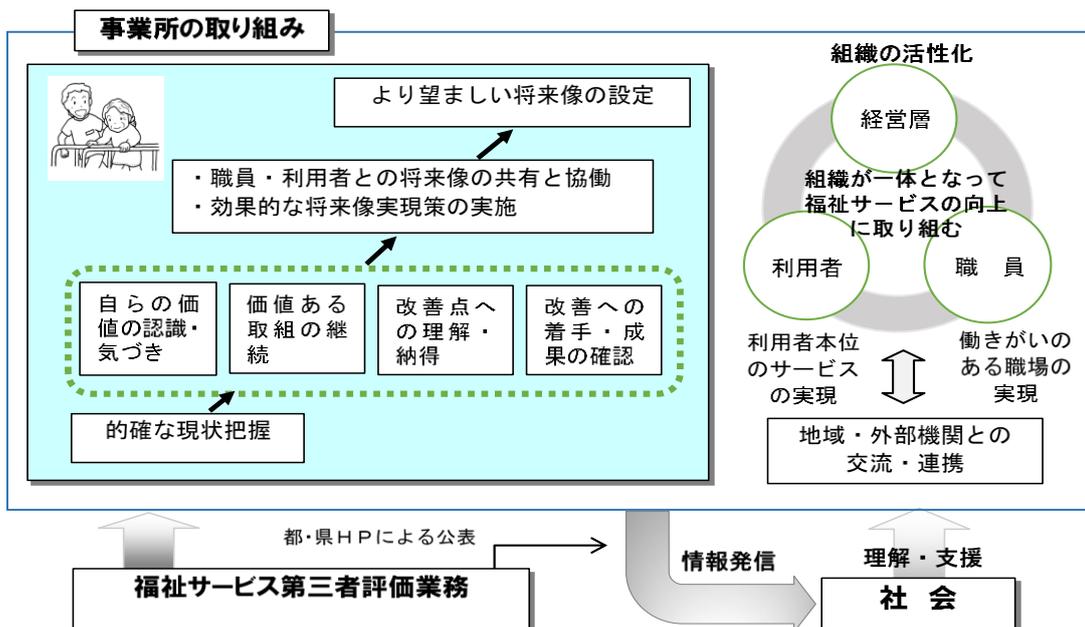
評価は、行政が指摘を行う監査とは異なるものである。評価を通し、センターの将来像（目標、理念）を把握し、その実現に向け、強みと課題についての気づきを促し、事業者が主体的かつ継続的に、業務改善に取り組めるものとすることをめざしている。



■ 評価と監査の違い



■ 価値への気づきから改善へのサイクル（弊社評価パンフレットより）



第3章 評価項目の作成支援

1. 評価項目検討の流れ

評価項目については、改正介護保険法等の位置づけおよびセンターに求められる機能を踏まえながら、評価の柱（評価項目）をどう設定するかという点と、設定した評価項目をどのような指標に具体化するかを検討する流れとした。

課題1 大田区地域包括支援センターの備えるべき機能（評価項目）

○改正介護保険法 保険者の役割

1. 地域包括ケアシステムの構築

- ア 市区町村の地域包括ケアシステムの構築方針
- イ 区域ごとのニーズに応じて重点的に行うべき業務の方針
- ウ 介護事業者・医療機関・民生委員・ボランティア等の関係者とのネットワーク（地域社会との連携及び専門職との連携）
- エ 介護予防に係るケアマネジメント（第1号介護予防支援事業）の実施方針
- オ 介護支援専門員に対する支援・指導の実施方針
- カ 地域ケア会議の運営方針
- キ 市区町村との連携方針
- ク 公正・中立性確保のための方針

○改正介護保険法 地域包括支援センターの事業

(1) 包括的支援事業

- ① 総合相談支援業務 ② 権利擁護業務
- ③ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務
- ④ 在宅医療・介護連携推進事業
- ⑤ 生活支援体制整備事業 ⑥ 認知症総合支援事業

(2) 多職種協働による地域包括支援ネットワーク

(3) 指定介護予防支援

課題2 機能の成果を図るスケール（評価指標・判断の目安・評点の検討）

保険者機能の強化 ◎介護予防・重度化防止に向けた目標指標等の設定による事業効果の測定と検証（PDCA サイクル）

○評価シート（部分）イメージ 大田区旧評価様式をもとに作成					
大項目	中項目	小項目（評価項目）	評価指標	判断の目安・ポイント	評点（4段階）
			I センターの目的	I センターの設置目的・基本的機能、年度計画	①設置目的や基本的機能を職員や住民が理解しているか

2. 関連する動向の整理

(1) 国の動向

改正介護保険法等の動向からは、地域包括ケアシステムの実現にむけたセンターの機能強化の方向として「地域づくり」への期待が読み取れる。

地域づくりには、保険者がリードする「地域マネジメント」の主旨を踏まえ、地域包括ケアシステムの中核となるセンターが、地域の多様な関係者と協働・連携し、事業・活動を展開することが期待されている。

【地域包括ケア研究会報告 H20～25（第1期～5期）】

○地域包括ケアシステムを構築するための「地域マネジメント」

○**地域マネジメント**⇒地域の実態把握・課題分析を通じて、地域における共通の目標を設定し、関係者間で共有するとともに、その達成に向けた具体的な計画を作成・実行し、評価と計画の見直しを繰り返し行うことで、目標達成に向けた活動を継続的に改善する取り組みである。構築主体は、自治体＝保険者である。

【社会保障制度改革国民会議報告書 H25.8.6】

○**2025年モデル(21世紀)**:全世代で支えあう高齢者も応能負担の仕組み

○**地域完結型・21世紀型コミュニティ～地域づくりとしての医療・介護・福祉・子育て～**
住み慣れた地域で人生最後まで自分らしく暮らせる地域づくり

【地域包括ケアシステム強化のための介護保険法等の一部改正法案 H29.2.7閣議決定】

Ⅰ 地域包括ケアシステムの深化・推進

○自立支援・重度化防止に向けた保険者機能強化

国提供データ分析、介護予防目標・取組の明記、財政的インセンティブ付与規定 他

○医療・介護の連携の推進等

療養病床のあり方を踏まえた介護医療院の創設、在宅・介護医療連携推進事業完全実施等

○地域共生社会の実現に向けた取組の推進等

住民と行政の協働による包括的支援体制づくり、障害福祉と一体化したサービス創設他

(2) 大田区地域包括支援センター事業の動き

大田区地域包括支援センター運営協議会の提言においては、大田区の地域の実情を踏まえ、新たな役割、評価の枠組み、職員の人材育成についての具体的な提言が行われている。

【大田区地域包括支援センター運営に関する提言書(第5期) H28.2.22より一部抜粋】

○新たな地域包括ケアシステムにおいて求められる役割

- (1) 地域活動に積極的に参加してこなかった住民層への働きかけ（男性や独居）
- (2) 次世代の地域活動の担い手となるような若い世代のボランティアの育成
- (3) 地域生活支援に関する多様な関係機関・住民組織の連携と公的責任の明確化

○評価の枠組みの作成、実施

- ・過去の区の評価の成果を踏まえ、さらに評価の実効性を高める工夫

○職員の人材育成・人材確保のあり方

- (1) 研修の充実、必要な情報提供、法人に対する人材確保の働きかけ
- (2) 区による委託先法人の業務内容の指導・監督の強化
- (3) 各施設の給与等労働条件の内容の適切さのチェック

(次ページへ続く)

○認知症高齢者の支援に関するさわやかサポートの役割

(前ページより続き)

- (1) 医療機関との連携による、早期発見・治療につなげる体制の整備
- (2) 自治会・シニアクラブ等との連携による地域で見守る環境の醸成

また、区はこの間、国の動向を踏まえ、区独自の方策によりセンターの機能強化を図り、区民サービスの向上に取り組んでいる。

【区独自のセンター機能強化の取組み】

人的配置

○見守りコーディネーター

平成 24 年度から全センターに配置し、見守りキーホルダー事業の推進や、高齢者の見守りセミナーを開催し、高齢者が支援や介護が必要になっても地域で暮らし続けられるよう、関係機関と連携し、地域での見守りネットワークの体制を築き、生活支援サービス体制整備を図っている。

○機能強化対応職員

平成 27 年度から全センターに配置し、在宅医療・介護連携の推進や認知症施策の推進、生活支援サービスの体制整備、地域ケア会議の開催等を担い、センターの機能強化に努めている。

○高齢者人口に応じた規模加配職員

管轄の高齢者 6,000 人以上の規模のセンター職員について、1,500 人増毎に 1 名配置する区独自の規模加配配置基準を定め、介護予防ケアマネジメント業務に特化した「予防対応加配職員」も人口規模に応じた 1~2 名の配置基準を定めて機能強化に努めている。

※さらに、平成 29 年度は、管理者に対し、センターの統括機能や連絡調整等の職責を明確化し、管理者加算を導入した。

相談体制強化

○高齢者ほっとテレフォン

高齢者や家族等から、区役所が閉庁している夜間・休日の相談窓口として、高齢者ほっとテレフォンによる電話相談を実施している。

○高齢者見守りキーホルダーの 24 時間対応

高齢者見守りキーホルダーは、高齢者を対象とした緊急連絡先や医療情報などを区に登録し、外出時や自宅での緊急時に、迅速な情報提供を行うことができる。この対応を夜間・休日に拡大し、見守り体制を強化した。

○地域包括支援センターの開所時間拡充

平成 28 年度から土曜日の開所時間を延長し、利用者の利便性を高め、相談体制を拡充した。

さらに、今後の動向としては、センターが地域包括ケアシステムの中核としての役割を十分に果たせるよう、地域力の拠点である特別出張所との連携を強化する事業が進められている。

3. 評価項目の検討

(1) 評価の柱

評価項目の検討にあたり、改正介護保険法におけるセンター事業内容、大田区地域包括支援センターマニュアル、旧大田区さわやかサポート評価項目を参照し、センター業務評価の柱（領域）の設定を検討した。

■改正介護保険法 H29.6.2 公布

○地域包括支援センター事業

(1) 包括的支援事業

- ① 総合相談支援業務
- ② 権利擁護業務
- ③ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務
- ④ 在宅医療・介護連携推進事業
- ⑤ 生活支援体制整備事業
- ⑥ 認知症総合支援事業

(2) 多職種協働による地域包括支援ネットワーク

(3) 指定介護予防支援

■H29 大田区地域包括支援センター業務マニュアル(目次の一部を抜粋)

(1) 総合相談支援業務

- ① 権利擁護
- ② 成年後見制度活用支援
- ③ 高齢者虐待防止および対応
- ④ 老人福祉法上の措置
- ⑤ 消費者被害の防止及び対応

(2) 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体制構築
- ② 介護支援専門員に対する支援
- ③ 地域ケア会議の開催

(3) 介護予防ケアマネジメント業務

(4) 高齢者見守りネットワーク推進業務

(5) 認知症高齢者支援事業

(6) 各種申請受付業務

■旧大田区さわやかサポート評価項目

柱1	柱2	評価項目	no		
I さわやかサポートの体制・組織運営	I-1 さわやかサポートの設置目的・基本的機能、年度計画	①設置目的や基本的機能を職員・地域住民が理解している	1		
			2		
			②年度計画が明確であり、計画に沿った事業運営がされている	3	
				4	
	I-2 組織の運営・人事		①人員体制が適切である	5	
				6	
				②3職種が協働して「チーム」として活動している	7
					8
				③職員の教育・研修が行われている	9
					10
					11
				④個人情報適切に取り扱っている	12
					13
					14
			⑤公正・中立な運営の確保に努めている	15	
				16	
II さわやかサポートの業務	II-1 総合相談支援業務	①地域の社会資源や地域住民の実態を把握・活用している	17		
			18		
			19		
		②地域住民からの相談に幅広く適切に対応している	20		
			21		
			③地域におけるネットワークを構築している	22	
				23	
				24	
				25	
	II-2 介護予防ケアマネジメント業務	①介護予防の普及啓発	26		
		②効果的な介護予防ケアマネジメントを実施するための工夫をしている	27		
			28		
			③自立後の支援が適切に行われている	29	
				30	
	II-3 権利擁護業務			31	
				32	
		①高齢者虐待対応を適切に行っている	33		
			34		
			②成年後見制度の活用を促進している	35	
				36	
			③消費者被害の防止に対応している	37	
			38		
II-4 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	①包括的・継続的ケアマネジメントを可能にする体制を構築している	39			
		40			
	②地域における介護支援専門員のネットワークを活用している	41			
		42			
			43		
			44		

H28 大田区評価体系

(2) 項目の充実

センターの主体的な業務改善を促す評価とする上では、マネジメント項目の充実が必要となる。センター自らが、区や法人と連携し、業務のPDCAサイクルを促す項目が重要となる。このため、先行例等も参考に下記の3項目を組織運営項目に追加することとした。

■組織運営等、マネジメント項目の充実

○事業計画

事業計画は、事業の方向性、全体像について、センターと関係者で共有するツールとなるものである。事業計画の機能をより強調し、センター運営に活用できるようPDCAの視点を盛り込むことが望ましい。

○センターの利便性(視認性)

介護予防が重視される中で、センターについては、元気な高齢者や地域の関係者に広く認知される必要がある。センターの認知度の向上を図るためには、センターの所在が「わかりやすい」、雰囲気「入りやすい」、バリアがなく「アクセスしやすい」などの利便性の改善が重要である。

○利用者意向の把握と活用

センター業務の質の向上には、利用者の要望や意向を把握し、蓄積したデータから傾向を把握し、業務の見直しにつなげることが求められる。日々の多くの相談に対応するセンターにおいては、利用者意向把握や活用の重要性への意識を高め、把握した意向を分析し改善につなげる仕組みづくりなどが重要となる。

(3) 評価項目素案の作成

① 評価項目素案とそのポイント

ここまでの検討から、評価の項目を大きく、Ⅰ運営体制(7本柱)、Ⅱ支援(5本柱)とし、全体の評価指標を112指標とする素案を作成した。そのポイントについては次ページ「■評価項目素案とそのポイント」に示す。

② 評価項目の見直し

さらに検討を重ね、評価の項目について、センターに求められる機能に基づき、3つの領域「基盤となる部分」「(仮)基本的必須的役割」「(仮)地域共生社会をめざした取組み」を設定することとした。また、項目ごとの意図は下記のように整理を行った。

項目1⇒保険者や委託法人とともに進めていく組織マネジメントの機能

項目2⇒総合相談など基盤事業について、予防的支援や今後の展開を支える機能

項目3⇒地域資源を活かしたネットワークなど包括ケアを深化させる機能

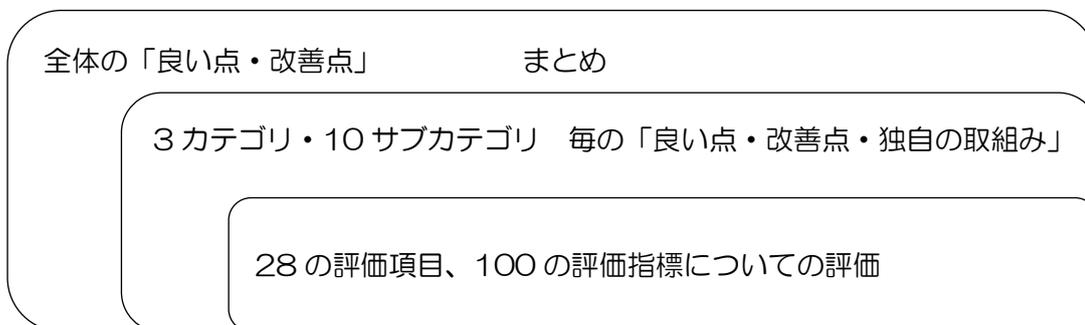
■評価項目素案とそのポイント

柱1	柱2	評価項目	no	
I. 運営体制・基本的事項	I-(1) 計画・実績	①事業計画について 区が示した運営方針における基本目標及び重点目標に基づき、事業計画が作成されているか。	1 2 3 4 5 6 7 8	
		②事業実績について 年度当初の計画目的を達成するよう事業が実施されているか。	9	
	I-(2) 設置状況	③センターの利便性(視認性)について センターへの立ち寄りやすさや案内の分かりやすさなど利用者への配慮がされているか。	10 11 12 13 14 15 16 17 18 19	
	I-(3) 業務管理・個人情報の管理	①文書の取り扱い及び個人情報の管理について 報告、文書の取り扱いにつきルールを定め適切に実行しているか。また個人情報とは適切に管理しているか。	20 21 22 23 24 25 26 27 28 29	
	I-(4) 組織の運営・人材育成	①職員の適正配置及び含む管理について 職員が適正に配置、かつ服務管理され、業務の効果的・効率的な実施に貢献しているか。	30 31 32 33 34 35	
		②職員間の役割分担・連携体制について 業務実施において、運営法人責任者、センター長、職員間の役割分担は明確か。また、3職種間の連携が図られているか。	36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47	
		③職員の資質向上について 職員を研修等に参加させ、職員の資質向上や専門性の確保に努めているか。	48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59	
	I. 運営体制・基本的事項	I-(5) 地域の状況・特性の把握/地域関係機関との連携	①地域の状況に応じた事業展開とそれを可能にする地域関係機関との連携について 地域の状況を把握し、特性に応じた事業展開ができるよう地域関係機関との連携体制を構築しているか。	60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75
			②地域住民グループ支援について 介護予防及び生活支援に資する活動を行っている(行おうとする)地域住民グループに対して支援を行っているか。	76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90
		I-(6) 利用者・関係者からの意見・評価のサービスへの反映	①利用者・関係者意見への対応について 利用者や関係者の意見を尊重し、サービスに反映しているか。	91 92 93 94 95 96 97 98 99 100
		I-(7) 財務状況	①収支状況(経理管理)について センターの会計について適正に処理されているとともに、安定した財務状況であるか。	101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112
II. 高齢者等への支援事業	II-(1) 総合相談支援	①初期段階での相談業務について 在宅介護等に関して、さまざまな相談に応じているか。また、地域の実情に応じて工夫した取り組みを行っているか。	106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000	
		②継続的な状況把握等について 継続的な状況把握や助言・指導等が適切に行なわれているか。	76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90	
		③要援護者等の実態把握について 地域住民及び要援護高齢者等の実態把握に努めているか。	91 92 93 94 95 96 97 98 99 100	
		④保健福祉サービス等の申請代行について 保健福祉サービスや介護保険サービスの情報提供を行い、サービスの調整、支援を実施しているか。	101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000	
	②消費者被害防止について 消費者被害の防止に向けた取組みが行なわれているか。	82 83 84 85 86 87 88 89 90		
	③高齢者虐待・困難事例について 高齢者虐待への対応が適切に行なわれているか。困難事例が把握された場合に、権利擁護の視点から適切な支援を行っているか。	91 92 93 94 95 96 97 98 99 100		
	II-(3) 介護予防ケアマネジメント	①介護予防・日常生活総合事業対象者の把握について 介護予防プラン策定のための実態把握を行っているか。	101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416	

■評価の項目（見直し後） ※カテゴリは大項目を、サブカテゴリは中項目を意味する

	カテゴリ	サブカテゴリ
(仮) 基盤となる部分	I. 地域包括ケアシステムの理念・区方針を踏まえた計画・体制・組織運営	【方針・計画・実施・評価】 1. 区の方針を踏まえた計画的な事業の実施・評価と目的の達成
		【職員と組織の能力向上】 2. 法人による適切な人材の確保・配置と人材育成の強化
		【個人情報の保護・利用者意向の把握と活用】 3. 個人情報の保護と、利用者・関係者からの意見・評価のサービスへの反映
		【財務状況の安定性】 4. 財務状況の安定性の確保
(仮) 基本的必須的役割	II. 相談及び支援基盤の構築と強化	【総合相談支援事業】 1. 多様化する相談への対応と組織的判断による、支援への確実なつなぎ
		【権利擁護事業】 2. 困難状況にある高齢者の予防的支援・早期発見、適切な支援を行うための相談体制・支援基盤の充実
		【介護予防ケアマネジメント】 3. 公平性・中立性を確保し、自立に向けた介護予防ケアマネジメントの充実
(仮) 地域共生社会をめざした取組み	III. 地域特性を生かす地域包括ケアシステムの深化・推進	【地域の介護資源の発掘や基盤整備】 1. 地域特性・地域資源の把握と活用
		【高齢者見守り・支え合いネットワークの推進】 2. 高齢者の自立支援・介護予防の取組みとの推進
		【地域包括ケア体制の構築】 3. 住み慣れた地域での居住継続にむけた多職種連携・地域包括ネットワークの構築

■評価結果の構造（イメージ）



4. 学識経験者の意見

評価項目の検討にあたっては、平成29年8月に下記の学識経験者にアドバイスを求め、評価項目の構築および評価指標の設定について意見をいただき、作成の参考とした。

氏名	所属	評価に関わる活動
栃本 一三郎氏	上智大学 総合人間科学部 教授	厚生労働省 地域支援事業の実施状況及び 評価指標等に関する調査研究検討会座長 東京都評価推進機構評価 研究委員会委員 経営ワーキング委員/高齢ワーキング委員
下垣 光氏	日本社会事業大学 社会福祉学部 学部長 教授	東京都評価推進機構 認証・公表委員会委員 評価・研究委員会委員 高齢ワーキング委員

■意見の概要

<評価事業の方向性>

○隠れた問題や課題の発見につながる利用者調査の実施が重要

・利用者の真のニーズや隠れた問題や課題の発見につながるためには、ソーシャルサーベイ型の設問の設定していくことが望ましい。

○求められる「施策のエビデンス」への対応準備

・事業の見える化、エビデンスにもとづく施策実施が今後の流れとなり、老健事業のアウトプットの公表、介護報酬との連動も視野に置いた介護保険サービスの質評価の検討なども進んでいる。

・これまでのストラクチャー評価やプロセス評価に加え、利用者の変化を捉えるアウटकム評価も注目されており、指標を考える上で押さえておきたい。

<評価項目についての視点>

○運営体制についての法人方針の把握

・運営体制についてどこまでセンターの評価対象とするのが妥当か、検討が必要。
・職員の適正配置や、資質向上については、法人の方針が重要である。また、センターの主体的な取組みを促す考えや仕組みを法人が持っていることが重要である。

○権利擁護全般での予防・未然防止の重視

・予防、未然防止の視点が大変重要である。
・予防にむけた具体的措置が取られているかどうかを見る必要がある。
・基本的には、普及啓発活動だろう。テーマに応じて適切な未然防止策がある。

○データ分析＋地域資源踏査による地域特性の把握

・大変重要な項目である。地域特性を“把握”する項目が必要である。“地域特性の把握”とは、データだけでは地域包括ケアには不十分であり、地域資源を把握することが重要。

・町を歩いて、障害者や高齢者の居場所になるような場所や、活動している人などを把握することが、地域包括ケアの“把握”である。

○資源の把握、活用、ネットワークの継続のパッケージが重要

・この3要素が地域づくりの根幹である。この3ステップで、評価項目に反映する。
・見守りコーディネーターについては、生活支援体制整備に資する事業として、位置付けるのがよい。

○センターによる住民や地域活動のバックアップの実施

・地域との連携では、センターが民生委員や住民の活動をバックアップ（民生委員等の個別支援活動の問題や課題などを聞き相談にのる）取組みが重要となる。

○認知症支援の取組みを繋ぎ、掘り下げる

・認知症サポーター養成講座を受けた人への継続的な働きかけ、ボランティア活動につなげる仕組みづくりを位置づける。

・認知症の若年性認知症の把握については、新しい動きとして取組み状況を見る。

5. 評価の体系

検討の結果、大田区がめざす地域包括ケアシステムの深化に向け、センターのさらなる成長、専門性の発揮、継続的ネットワーク構築を促す評価体系を作成した。柱ごとのねらい、および評価項目の体系を以下のように位置付けている。

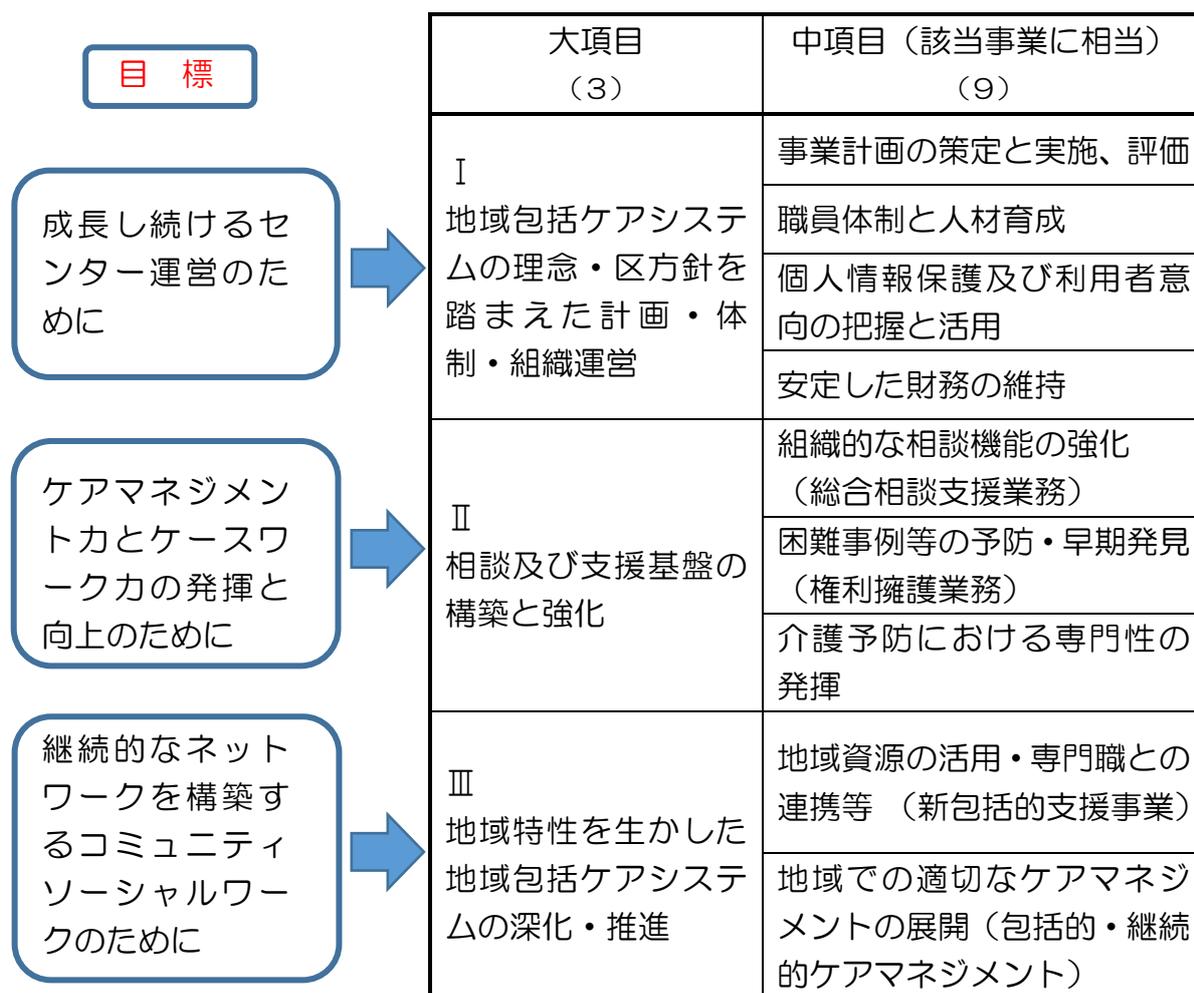
■大項目の内容

大項目Ⅰ 方針の明確化や組織運営・人材の確保など、区および運営法人の応援を受け、目標達成に向けた活動の基盤となる環境整備を進める項目

大項目Ⅱ 自立を促すケアマネジメント力や、支援を必要とする方へのケースワーク力などの専門性の発揮と向上に、センターと区が連携して取り組む項目

大項目Ⅲ 区民が地域の資源や価値を活かして、住み慣れた地域で支え合っているよう、センターが専門機関と連携し、地域資源を掘り起こして、包括ケアの継続的なネットワークをつくっていく項目

■評価項目の体系



■評価項目

I. 地域包括ケアシステムの理念・区方針を踏まえた計画・体制・組織運営			
1. 事業計画の策定と推進、評価			
評価項目(めざす状態)	自己 評点	番号	評価指標 (評点:◎できている・○だいたいできている・△あまりできていない・×できていない)
①運営方針、事業計画 (区が示した運営方針における基本 目標及び重点目標を踏まえて、事業計 画が作成されている)		1	地域包括支援センターの設置目的を、センター職員(センター長を含む)全員が理解している
		2	高齢者施策推進プランや、当該年度の区の事業内容について、法人およびセンター内で共有している
		3	前年度の事業結果を踏まえて、今年度の事業計画を策定している
		4	計画の内容は、地域の状況を踏まえたものとなっている
		5	計画に対して、具体的な目標(「いつまでに、どの程度の成果を挙げるか」)が設定されている
②事業の実行と評価 (年度当初の計画目的を達成するよう 事業が実施されている)		6	年度途中で、進捗確認を計画的に行っており、進捗に遅れがある場合、適切な対応をとっている
		7	実施した事業に対する成果を評価し、課題及び改善点などを具体的に分析・抽出している
		8	年度当初の計画どおり、事業が計画的に実施され(前年度)、年度の目標を達成できている
③センターのPR・環境整備 (広く住民に認知され、利用しやすい 環境が整えられている)		9	センターの案内表示や看板等に、区民へのわかりやすさなど十分な配慮がされている
		10	センター施設は、利用者が快適に利用できる環境や、衛生的な状態が保持されている
		11	センターの認知度向上の取り組みを行っている
		12	事務所の防犯および防災について対策を講じている
2. 組織体制と人材育成			
①人材の採用と適切な労務管理 (法人の支援のもとに、業務量に見 合った適正な職員配置がなされ、服 務管理が行われている)		13	職員を採用するにあたり、法人として望ましいと考える人物像や採用方針をもっている
		14	業務時間中の相談に適切に対応できるよう人材を確保し、職員を配置している
		15	就業規則などサービスに関する規程や給与規程などの整備が行われている
		16	職員の労働条件(労働時間、健康管理等)の管理が、適切に行われている
②職員間の役割分担・連携体制 (運営法人責任者、センター長、職員 間の役割分担が明確であり、3職種 の連携が図られている)		17	運営法人責任者・センター長の役割が明文化されており、その役割についてセンター職員が理解している
		18	職員間の業務分担は明文化し、確認できるようになっている
		19	個々のケースの進捗管理に対する責任を明確化するため、「主担当職員」を決めている
		20	寄せられる相談をワンストップで受け止めるために、職員が専門・担当以外の業務(趣旨、内容、進め方)についても理解している
		21	3職種が「チーム」として活動するための情報共有の仕組みを工夫している
③職員の資質向上 (法人の支援を受け、職員を研修等 に参加させ、職員の資質向上や専門 性の確保に努めている)		22	職員の能力向上に関し、各職員の育成方針を、本人と定期的に共有している
		23	各職員の能力や経歴等に合った研修を受講させている
		24	職員の人材育成に関する計画を定め、計画的に育成を行っている
		25	一部の職員が研修を受講した場合、センター内で内容を共有するために、研修報告・伝達をしている
3. 個人情報保護および利用者意向の把握と活用			
①個人情報の保護 (報告、文書の取り扱いにつきルー ルを定め適切に実行し、個人情報 は適切に保護・管理している)		26	個人情報等機微情報の取り扱い方法について、職員全員が確実に把握し、管理を実践している
		27	個人情報を含む書類等を他者の目に触れないよう定められた場所に適正に保管している
		28	相談時において、相談者のプライバシーが確保されている
		29	個人情報の収集及び支援に必要な範囲で関係者に提供することについて、その都度事前に同意を得て、内容を記録している
②利用者・関係者の意向の把握と活用 (利用者や関係者の意見を把握する 仕組みがあり、サービスの改善に 反映している)		30	苦情があった場合の対応方法を、マニュアル等に整理し、明確にしている
		31	利用者・民生委員・介護支援専門員からの評価・感想を把握するしくみを整備している
		32	利用者から苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、その内容を記録として残している
		33	民生委員から苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、その内容を記録として残している
34	介護支援専門員から苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、その内容を記録として残している		
4. 安定した財務の維持			
①収支状況(経理管理) (センターの会計について適正に処 理されているとともに、安定した 財務状況となっている)		35	地域包括支援センター事業とその他の事業の会計を区分し、かつ適正に会計処理されている
		36	運営法人の経営はセンターの安定的な運営を行える状況である
		37	出納帳を作成するなど現金管理が適正に行われている

II. 相談及び支援基盤の構築と強化			
1. 組織的な相談機能の強化 (総合相談支援事業)			
評価項目(めざす状態)	自己 評点	番号	評価指標 (評点:◎できている・○だいたいできていない・△あまりできていない・×できていない)
①初期段階での相談業務 (在宅介護等に関して、さまざまな相談に応じ、適切な状況把握と、組織的な判断と支援が行われている)		38	利用者の立場に立ち、相談しやすい雰囲気づくりに組織的に努めている
		39	相談台帳について、必要ときに速やかに見ることができ、かつ効果的に相談・支援を行うための必要な情報を収集・記録している
		40	相談内容により緊急度に応じた対応をしている
		41	相談内容により対応を判断する際のプロセスを定めている
		42	判断が難しい事例については、職員全員が状況を把握しており、区とも情報を共有している
②専門的・継続的な相談支援 (当事者への訪問や関係者からの詳細な情報を収集し、課題を明確にして支援方針を立て、実行している)		43	利用者が来所できない場合や居住環境の確認が必要な場合等には、積極的に訪問をしている
		44	所内でのケースに対する支援方針の決定方法をさだめて運用している
		45	ケースファイルの記録のとり方は適切である(★経過、課題、対応方針が見える)
		46	ケースについては、課題、支援方針が明確になっていることが書面で確認できる
		47	ひとり暮らしの高齢者等の安否確認、生活並びに健康に関する相談、助言など適切に対応している
③保健福祉サービス等の申請受付 (保健福祉や介護保険サービスの情報提供を行い、サービスの調整、支援を実施している)		48	区の在宅福祉サービスなどの内容や活用方法について、職員全員が十分に理解している
		49	保健福祉サービスや介護保険サービスの情報提供を行い、サービスの調整、支援を実施している
④その他の相談機能の充実 (多様化する地域の課題を理解し、地域福祉の視点に立って、相談への柔軟な対応が行われている)		50	就労している家族介護者に対する仕事と介護の両立支援の相談に取り組んでいる
		51	併設施設および提携施設とも連携するなどして、休日夜間など、24時間での相談対応態勢をとっている
		52	在宅医療との連携を進めるため、退院時の在宅医療の調整の相談にも応じている
		53	対象者の状況を踏まえた福祉用具の紹介、適切な住まいのための改築等の助言を行っている
		54	障害者や若年の利用者など担当外の相談でも、適切な関係機関に繋ぐなど、目的を果たせるよう努めている
2. 困難事例等の予防・早期発見 (権利擁護事業)			
①困難事例への理解と基本姿勢 (対象者や困難事例の判断基準をセンター内で明確にし、適切な対応につなげ、支援の成果を把握している)		55	困難事例としての判断および対応基準を明確にし共通認識している
		56	困難事例を把握した場合に、区に迅速に報告し、訪問等で実態把握し、支援策の検討をチームで行っている
		57	必要に応じた緊急対応後、困難事例の支援方針・計画に基づく支援・モニタリングを適切に行っている
②成年後見制度利用支援 (関係機関等と連携して成年後見制度に関する普及啓発活動を進め、制度利用を適切に支援している)		58	成年後見制度の普及啓発のため、広報、セミナー等を工夫している
		59	成年後見制度について理解し、アセスメント等により利用者の状況を把握した上でスクリーニングし、適切に成年後見センターなどに繋いでいる。(※地域福祉権利擁護事業等を含む)
③消費者被害防止 (関係機関等と連携して消費者被害の防止に向けた啓発活動を進め、被害情報の把握と共有につとめている)		60	消費者生活センターや警察署等と連携を図り、地域における消費者被害に関する情報を把握し、地域への情報提供を行っている
		61	消費者問題や消費者被害に関する情報を、地域の民生委員や介護支援専門員、訪問介護員等に提供し、高齢者や家族への情報伝達に協力して取り組んでいる。
④高齢者虐待 (未然防止にむけた啓発活動を進め、事案の発生に際しては、区との緊密な連携により、組織的な対応が適切に行なわれている)		62	通報を受けた時や虐待を発見した時は、指定の書式を用いて速やかにかつ適切に区に報告し、訪問等事実確認を行っている
		63	事実確認の結果にもとづき、区とともに虐待の有無を判断し方針を定め、指定の書式を用い、警察等関係機関への協力依頼を含めた対応を行っている
		64	虐待の予防、未然防止・早期発見のため、様々な機会やネットワークを通じて、情報提供など啓発活動を行っている
3. 介護予防における専門性の発揮			
①公平性・中立性の確保 (業務実施にあたり、公的機関としての公正・中立性、業務上のバランスが確保されている)		65	正当な理由なく、特定の法人の事業所に偏ったサービスの利用を行っていない
		66	センターが作成するプラン件数は、適切である
		67	新総合事業のケアプランの質を高めるために、体制を整えている
②自立に向けた介護予防ケアプランの作成・評価 (自立支援、重度化防止に向け、利用者の自立をめざしたプラン作成を推進している)		68	利用者の「目標とする生活」に近づけるよう明確かつ達成可能な目標設定がされ、利用者の自立を支援し生活の質の向上に繋がるプランが作成されている
		69	介護予防ケアプラン作成時には、利用者本人の状況や生活目標等を十分に聞き、プランは利用者によりわかりやすく説明することを重視している
		70	再委託したケアプランの内容について、責任をもって確認を行い、今後の方針など必要な指導を行っている
		71	予防ケアマネジメントにおいて、住民による多様なサービスなど地域資源を積極的に活用している
③サービス事業者や、地域資源の情報収集と提供 (サービス事業者や地域資源等の情報を収集し、多様な利用者のニーズに対応している)		72	多様なサービス事業者や地域資源の内容について、責任をもって情報を収集し、整理している
		73	収集したサービス事業者や地域資源等の情報を、利用者や関係者に提供している

Ⅲ. 地域特性を活かした地域包括ケアシステムの深化・推進			
1. 地域資源の活用・専門職との連携（新包括的支援事業）			
評価項目(めざす状態)	自己 評点	番号	評価指標（評点：◎できている・○だいたいできている・△あまりできていない・×できていない）
①地域特性などの情報収集と把握 （地域の特長を活かした事業展開ができるよう地域特性や地域資源を把握している）		74	担当圏域の地域住民の課題や地域特性（地理、土地柄、人口、高齢化率、世帯構成、生活保護受給率、産業分布等）に関し、情報収集し把握している
		75	地域住民ニーズ、地域特性、関係者、地域資源などに関する情報を把握し、適宜更新している
		76	地域の関係者や住民ニーズ等に関する情報をセンター内で共有している
②把握した地域の情報の提供や活用 （地域の関係者に対し、把握した情報の提供や活用を行っている）		77	情報に基づき、地域の課題を把握し、業務に反映している
		78	把握した地域資源を、実際の個別支援において活用（情報提供・紹介を含む）している
		79	地域の行事に積極的に参加するなどして、センターの業務・取組み・連絡先など各種情報の提供及び啓発活動を行っている
③多様な担い手や社会資源の育成とネットワークの構築 （高齢者の健康維持や介護予防の取組みが推進されるよう資源の開発や育成を行っている）		80	地域住民に対する情報は、見やすく、分かりやすい表現とし、高齢者の手元に届きやすい配布方法・場所など工夫をしている
		81	キーホルダー登録・更新の勧奨のため、様々な工夫をしている
		82	見守りコーディネーターなどが地域に出向き、高齢者と関わりのある個人、団体、機関をつないでいる
④認知症施策の推進 （早期発見・早期対応にむけ、地域の見守り体制と、専門家との連携を進めている）		83	民生委員や自治会の活動に応じる等、専門的にバックアップしている
		84	介護予防、生活支援等に取り組む地域住民・グループに対して情報提供や助言を行っている
		85	認知症サポーター養成講座など、普及啓発や地域づくりの取組みを進めている（オレンジガイドの活用など）
⑤医療・介護の連携の促進 （在宅医療と介護の一体的な提供にむけ医療関係者との連携を進展している）		86	認知症サポーター養成講座終了者に対し、大田区高齢者見守りメール（大田区行方不明高齢者等情報配信事業）の協力者の発掘につなげている
		87	認知症カフェ（認知症の人及びその家族と地域の人や専門職の人が交流する場）を積極的に開催している
		88	認知症初期集中支援チーム（サポート医と連携した早期診断・早期対応への支援）の活動を行っている
		89	若年性認知症の相談にも適切な窓口を案内している
		90	医師会・薬局・かかりつけ医等、地域の医療関係者との情報の交換や共有ができるような取組みを行っている
		91	在宅医療・介護連携に関する事業者や地域住民の理解を深めるための普及啓発や情報提供に取り組んでいる
2. 地域での適切なケアマネジメントの展開（包括的・継続的ケアマネジメント）			
評価項目(めざす状態)	自己 評点	番号	評価指標（評点：◎できている・○だいたいできている・△あまりできていない・×できていない）
①介護支援専門員への支援 （介護支援専門員への支援を通して地域において適切なケアマネジメントが行われている）		92	介護支援専門員が日常業務を円滑に行うための情報提供や、地域のネットワークを活用できるような支援をしている
		93	介護支援専門員から寄せられる支援困難事例等に対する支援（助言等）を行い、ケアプラン作成に関する相談に応じている
		94	地域の介護支援専門員全体の質の向上のため、研修や事例検討会を開催している
②地域ケア会議 （多職種協働による個別事例の検討を通じて、ネットワークを構築し、ケアマネジメントを支援している）		95	地域ケア会議の開催において、多職種、住民等の地域の関係者が参加し、連携による個別課題の解決につなげている
		96	地域ケア会議の運営は、実施目標やテーマを適切に設定するよう努め、目標達成のために効果的なものとなっている
		97	地域ケア会議で得られた成果を、圏域レベルにおける地域課題の整理や抽出につなげている
		98	地域ケア会議の結果にもとづき、社会資源の開発や充実に向けて意欲的に取り組んでいる

第4章 評価の事前準備

1. 事前説明会の開催

(1) 目的

平成29年8月31日に、受審するセンターがより主体的に評価に取り組みやすくするため、制度の主旨と評価の仕組みへの理解を促進する目的で、事前説明会を開催した。

評価項目の大筋での確定を受け、毎月開催されている地域包括支援センター連絡会の機会を活用して、全センターに対し、評価実施についての説明を行った。

(2) 説明会の内容

説明会の内容は、本評価の基礎となった「福祉サービス第三者評価」の考え方、第三者評価の特長、センター評価の目的に加え、評価の一連の手順、今後実施する評価調査の概要など、下記の項目を説明した。

■事前説明資料



- ア 「福祉サービス第三者評価」とは
- イ 東京都の『独自理念』
- ウ 第三者評価の特長
- エ センター評価の目的
- オ 評価の手順
(利用者調査、事業評価、訪問調査)
- カ 評価機関の紹介
(包括支援センター評価の実績など)

(3) 評価実施の標準的な流れ

センター評価は、多忙な通常業務と並行して進めることとなり、現場にも負荷をかけるため、開始から終了までの標準的な流れを下記のとおり示し、どのようなステップで評価が進行し、センター側の対応として何が求められるかを説明した。

なお、実施に際しては、評価への理解が得られるよう、適宜現場の状況等にあわせ、柔軟な対応を行った。

■評価の実施手順(標準的な流れ)



注： は、センターに関っていただき進める作業です。

(事前説明資料より引用)

2. 自己評価シート・提出資料の依頼

評価は、センターが自らの組織運営や日々の活動を振り返り、目標の実現に向けた取り組みを、より良いものにしていただくために行うものであり、その最初のステップとして、センターによる自己評価シートの作成と提出を依頼した。また、限られたヒアリング時間でセンターの取組み状況を具体的に把握するため、センターの組織運営、取組みを確認できる資料の事前提出を依頼した。

■提出書類

(1) 自己評価シート

(2) 提出資料（センターの組織状況、取組みを確認できる書類）

ア 平成 29 年度事業計画書、28 年度事業報告書

イ 組織図（各センターが法人内で位置づけられているもの）

ウ 事務分担表

エ パンフレット（設置目的、基本的機能、事業内容等が確認できるもの）

オ 力を入れている取組みの具体的資料（チラシ、プログラム、ポスター、ニュースなど）

カ 研修受講関係資料

キ 独自で作成しているマニュアルのリスト、マニュアルの目次

ク 財務諸表（貸借対照表、事業活動計算書、資金収支計算書）

ケ サービス・給与規程

■提出方法・提出期限

(1) 自己評価シート : 電子メールによる

(2) 提出資料 : 郵送（評価機関提供の発送用封筒・伝票使用）

(3) 提出期限 : 平成 29 年 10 月 13 日（金）株地域計画連合 着

■自己評価シート作成のポイント

ポイント① 評価指標の評点づけ⇒個々の取り組みが、めざす状態に向かっているか

ポイント② 良い点や改善点、独自の工夫点の記述⇒めざす姿をふまえた取組み改善点

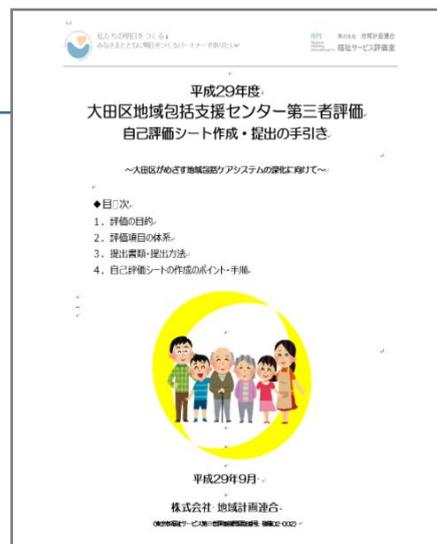
ポイント③ 全体的な良い点と改善点の記述⇒カテゴリ全体を俯瞰して、記述

■作成の手順

(1) 評価指標ごとの評点づけ（評価項目ごとに）

(2) サブカテゴリごとの記述（良い点、改善点、独自の取組み等）

(3) 全体的な良い点と改善点の記述（各3点ずつ）



■自己評価シート記述のポイント

【I. 地域包括ケアシステムの理念・区方針を踏まえた計画・体制・組織運営】		
【1. 事業計画の策定と推進、評価】 (区の方針を踏まえた計画的な事業の実施・評価、目的の達成)		
評価項目 (めざす状態)	自己 評価 点	番号 評価指標 (評点:◎できている・○だいたいできている・△あまりできていない・×できていない)
①運営方針、事業計画 (区が示した運営方針における基本目標及び重点目標を踏まえて、事業計画が作成されている)		1 地域包括支援センター職員(センター長を含む)全員が理解している
		2
		3
		4
		5 計画に対して、具体的な目標(「いつまでに、どの程度の成果を挙げるか」)が設定されている
②事業の実行と評価 (年度当初の計画目的を達成するよう事業が実施されている)		6 年度途中で、進捗確認を計画的に行っており、進捗に遅れがある場合、適切な対応をとっている
		7 実施した事業に対する成果を評価し、課題及び改善点などを具体的に分析・抽出している
		8 年度当初の計画どおり、事業が計画的に実施され(前年度)、年度の目標を達成できている
③センターのPR・環境整備 (広く住民に認知され、利用しやすい環境が整えられている)		9 センターの案内表示や看板等に、区民へのわかりやすさなどが十分な配慮がされている
		10 センター施設は、利用者が快適に利用できる環境や、衛生的な状態が保持されている
		11 センターの認知度向上の取組みを行っている
		12 事務所の防犯および防災について対策を講じている
良い点の詳細 (◎や○)		ポイント② 良い点や改善点、評価指標にないものも含めた、独自の工夫点を記述
改善点の詳細 (△や×)		
独自の取り組み・工夫点		

全体的な良い点と改善点の記述 ※評価項目全体を俯瞰して記述	
良い点	改善点
(タイトル)	(タイトル)
(タイトル)	(タイトル)
(タイトル)	(タイトル)

ポイント③ 全体的な良い点と改善点の記述
「カテゴリにとらわれず、全体を俯瞰した良い点、更なる改善点を3点ずつ記述」

※自己評価シートについては、巻末資料編に収録している。

3. 実地調査（訪問調査）の進め方

実地調査は、評価の重要な工程である。複数名の評価者が各センターを訪問し、事業評価シート記述や調査結果に基づいて、事業所の良い点、改善点を探りだすヒアリングを行う。そのための事前準備や、当日のプログラムについては、実地調査の1週間前に、実施概要やアンケート調査報告書等を送付した。

(1) 事前準備

事前送付書類：実地調査の1週間前に、評価機関よりセンターに送付する実地調査実施概要、調査結果報告書

当日準備書類：事前提出書類、および未送付の根拠書類や送付不可の原本

出席者：(センター) 運営管理責任者、センター長、他担当者
(評価機関) 組織担当、サービス担当、記録補助者

(2) 当日のプログラム

時間(午後実施の時間)	内容
9:00~9:05 (14:00~14:05)	1. オリエンテーション(進め方・資料確認)
9:05~9:20 (14:05~14:20)	2. センター見学
9:20~9:45 (14:20~14:45)	3. 利用者調査結果報告(当該センターの特徴)
9:45~12:00 (14:45~17:00)	4. ヒアリング(自己評価シートに基づく) ●進め方のポイント: 評価項目ごとの取組状況の把握を通して、センターに求められる主要機能をふまえた全体的講評の骨子を明確にする。

■事前送付資料



地域包括支援センター

「訪問調査実施概要」

1. 目的と内容

【目的】センターの方針や、現状について情報を共有し、第三者評価の基礎をつくる。
【内容】①現場状況の確認 ②調査結果の報告 ③自己評価シートに基づくヒアリング

2. 日時

【訪問調査】 平成29年●月●日(●) 9:00~12:00 (14:00~17:00)

※参考 今後の予定
【結果報告の報告】 12月~1月中旬頃に評価結果案についてやりとりを実施(メール、FAX、電話)
【全体報告会】 2月初旬に、21箇所全体の報告会を実施予定

3. 訪問調査参加者

1) センター 運営法人責任者(代理含む)、センター長、必要に応じて現場担当者の方

2) 評価者

氏名	東京経済大学
小田 第一	H0601002
森谷 結	H0307017
垣野 恵紀	H0201025

3) 緊急連絡先【弊社】03-5974-2022 【携帯】090-5206-7331(携帯)

4. ご用意いただく書類

1) 事業評価に関する資料(※センター提出業者の方のお手持ち用にご用意下さい。)

- R29自己評価シート
- 利用者調査報告書(3種) ※事前に必ずお目直しください
- 提出書類(事前に弊社に提出した資料の原本)

2) 各種書類(※必要に応じて取組みを確認する資料の閲覧をお願いする場合があります。)

- 根拠台帳



利用者

アンケート調査結果報告書

大田区

地域包括支援センター○○

■調査実施期間 配布開始日 平成 29 年 8 月 21 日
目録の切日 平成 29 年 9 月 30 日
■報告書作成月 平成 29 年 10 月

... 目次 ...

1. 調査概要
2. 調査全体のコメント
3. 調査結果
4. 回答者の属性
5. アンケート集計結果
6. 自由意見

センターに対するご意見・ご要望等

株式会社 地域計画連合

(東京都福祉サービス第三者評価機関認証番号 機構02-002)

※株式会社 地域計画連合は、大田区から地域包括支援センター評価事業を業務委託されている評価機関です。

第5章 アンケート調査

1. アンケート調査の実施

(1) 調査の目的

大田区地域包括支援センター第三者評価の実施にあたり、利用者や関係者からの声を把握して「地域で安心して住み続けるための体制づくり」を促進することを目的に調査を実施した。

また、地域における連携を図る上で重要な民生委員および介護支援専門員の意見や要望などを把握し、各センターの活動内容や連携上の課題を整理し、今後の地域包括ケアシステムの展開に活用する。

(2) 実施する調査

利用者アンケート調査、民生委員アンケート調査に加え、新たに介護支援専門員アンケート調査を実施した。

(3) 調査設計

調査の目的にそって、「職員の姿勢」「適切な相談への対応」「情報提供」「職員間の連携」「地域包括ケアに期待される役割」の視点をもち、過去の調査項目との整合性にも配慮し、設計している。

各調査の設問間の類似性については、下記の表にまとめた。

なお、調査票には、質問項目ごとに、具体的な理由の記入欄を設け、現場の改善につなげる情報収集を行った。

■調査の設計

	設問領域	利用者調査	介護支援専門員調査	民生委員調査	設問の類似性
ストラクチャー	職員の対応・姿勢	問1 受け答えの親切さ丁寧さ	問3- (5) 相談のしやすさ	問2- (3) 相談時の親切な対応	◎
		問2 迅速な対応	問2- (1) 迅速な対応	問2- (1) 依頼への迅速な対応	◎
プロセス	適切な相談支援	問3 相談への適切な情報提供	問2- (3) 専門的助言・支援	問3- (1) 適切な情報提供	◎
			問2- (4) 困難ケースに関する専門的な助言		-
	相談への情報提供・配慮	問6 プライバシーの保護への配慮	問2- (2) 経過や結果の状況報告	問3- (2) 経過や結果の状況報告・情報提供	○
	相談内容の職員間の連携	問5 担当者が不在の時の対応	-	問2- (2) 職員間での情報共有	◎
アウトカム	地域包括ケアに期待される役割	問4 利用の有益性	-	問3- (3) 高齢者の個別支援への協力、自主事業支援	-
		問9 外出や話す機会の増大	問3- (1) 地域資源、制度・施策の情報提供	-	△
		-	問3- (2) 連携体制構築の働きかけ	問4- (1) 地域関係者との連携体制構築働きかけ	○
		問7 わかりやすさ、行き易さ	-	問4- (2) 地域住民の理解を得る周知活動	○
		-	問3- (4) 地域包括ケアの核の姿勢	問4- (3) 見守りネットワークの中心機能	△
		問8 バリアフリーへの配慮	問3- (3) 資質向上・人材育成	-	-

※アンケート調査シートについては、巻末資料編に収録している。

(4) 調査の実施方法

調査は、下記の方法に基づき実施した。

■利用者アンケート調査

配付数	2,425 票
対象者	地域包括支援センターの利用者（来所相談、訪問相談、センター事業への参加者）
配付方法	地域包括支援センター（21 センター）にアンケート調査票を郵送し、職員から利用者への直接配布
回収方法	・専用封筒（評価機関宛て）による郵送回収 ・地域包括支援センターを通しての回収
調査期間	平成 29 年 8 月 21 日配布、9 月 30 日回収締切り

■民生委員アンケート調査

配付数	489 票
対象者	平成 29 年 7 月時点での区内の民生委員・児童委員
配付方法	区を通じて各地区の民生委員児童委員協議会にて調査票を配布
回収方法	・専用封筒（評価機関宛て）による郵送回収 ・各民生委員・児童委員協議会において直接回収
調査期間	平成 29 年 7 月 14 日配布、9 月 30 日回収締切り

■介護支援専門員アンケート調査

事業所数	186 事業所
対象者	区内の居宅介護支援事業所に所属している介護支援専門員
配付方法	区内にある居宅介護支援事業所（186 事業）に調査票を郵送して、所属の介護支援専門員に直接配布
回収方法	・専用封筒（評価機関宛て）による郵送回収
調査期間	平成 29 年 8 月 21 日配布、9 月 30 日回収締切り

(5) 集計方法

3 調査に共通する基本的な集計として、センター毎の単純集計のほか、基本圏域（大森、調布、蒲田、糀谷・羽田）、および区全体の集計を行い、比較データとして集計に含めた。

2. 利用者アンケート調査

(1) 回収結果

本調査は、来所相談、訪問相談、事業参加者などのセンター利用者を対象に区全体で2,425票を配布し、1,648票が回収され、68%の回収率となった。

調査対象	センターの利用者（来所、訪問、事業参加者）
実施方法	センターの直接配布。郵送回収およびセンターの直接回収
調査期間	平成29年8月21日配布、9月30日回収締切り
配布数	2,425票
回収数	1,648票
回収率	68%

NO	センター名	高齢者人口	調査票配付予定数	配付残数	調査票配付数	目標回収数	回収総計	回収率
1	大森	7,978	150	12	187	75	96	51.3%
2	平和島	5,986	150	0	150	75	127	84.7%
3	入新井	8,548	150	24	126	75	104	82.5%
4	馬込	11,074	150	59	91	75	74	81.3%
5	徳持	10,364	150	40	110	75	105	95.5%
6	新井宿(大森医師会)	5,193	100	26	74	50	38	51.4%
7	嶺町	5,495	100	0	100	50	93	93.0%
8	田園調布	5,374	100	8	92	50	73	79.3%
9	たまがわ	5,622	100	0	100	50	32	32.0%
10	久が原	6,306	150	0	150	75	52	34.7%
11	上池台	12,135	150	14	136	75	86	63.2%
12	千束(田園調布医師会)	5,673	100	10	90	50	42	46.7%
13	六郷東	5,467	125	2	123	50	85	69.1%
14	六郷中	11,033	150	0	150	75	141	94.0%
15	やぐち	9,206	150	18	132	75	68	51.5%
16	西蒲田	13,740	150	31	119	75	82	68.9%
17	蒲田	5,071	100	0	100	50	45	45.0%
18	蒲田東(蒲田医師会)	5,047	100	4	96	50	82	85.4%
19	大森東	4,445	100	0	100	50	77	77.0%
20	糀谷	8,775	150	101	49	75	43	87.8%
21	羽田	9,268	150	0	150	75	103	68.7%
	合計	161,800	2,725	349	2,425	1,350	1,648	68.0%

※調査票配付数は、回収数が前年の数値を上回るよう、回収最低目標数を1,350票程度に定め、他事例における平均回収率（約80%）を参考に配布を行なった。

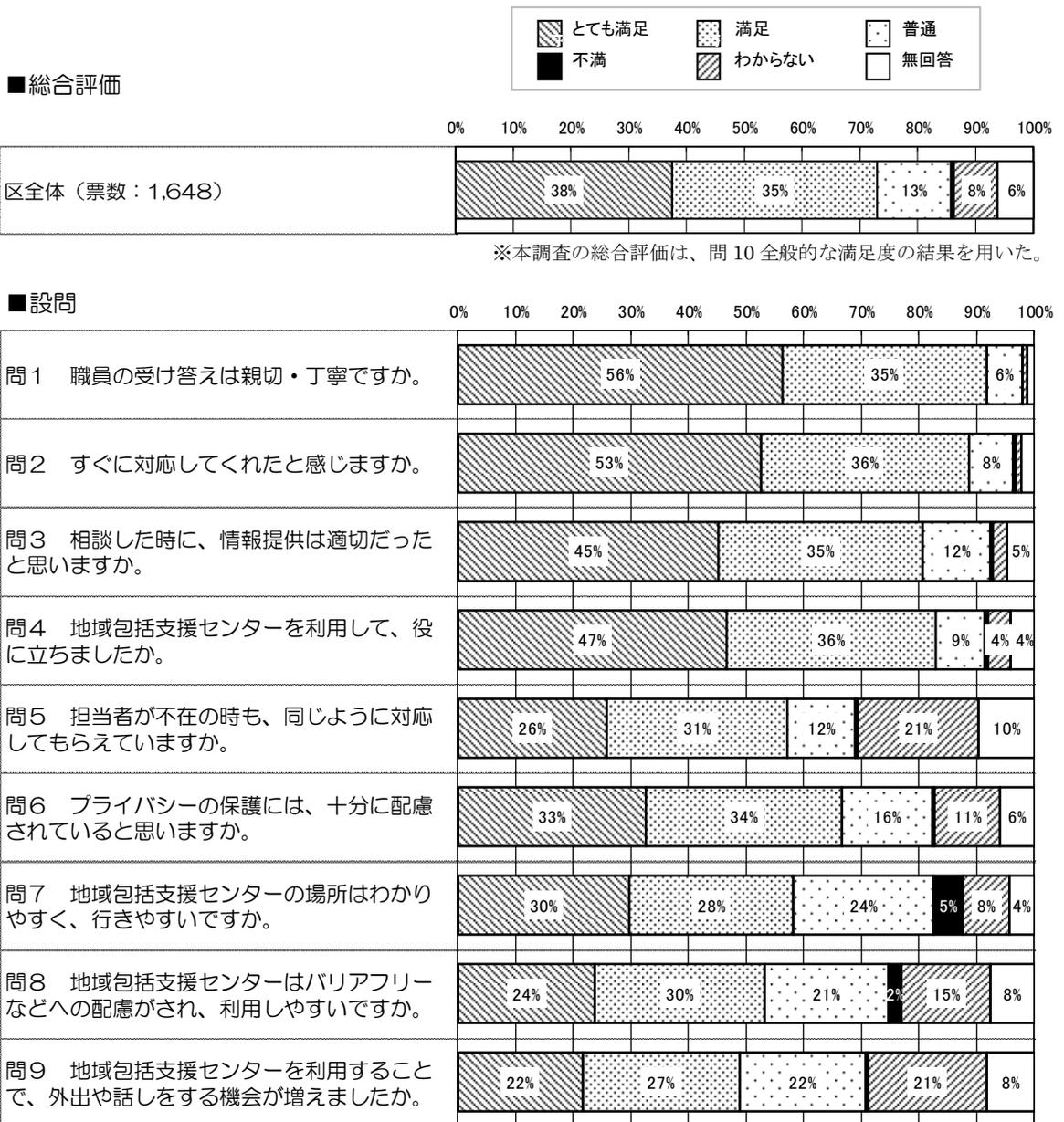
(2) 集計分析

センターに対する利用者の総合評価は、とても満足（38%）と満足（35%）を合わせると、73%が満足と回答している。

問1 職員の接遇や、問2 迅速な対応については、9割前後が満足と回答している。問3 情報提供の適切さ、問4 センター利用が役に立ったか、については、8割台が満足と回答している。

問7 場所のわかりやすさについては5%、問8 バリアフリーについては2%が不満と回答している。

センターの取組みが利用者から非常に高い満足度を得ている一方で、場所のわかりやすさに対する5%の不満があり、バリアフリーへの配慮について5割程度の満足度にとどまる点は、改善の余地が窺われる。



(3) 回答者属性

性別では、「女性が6割」である。

年齢では、「75歳～84歳の後期高齢者が44%」と最も多く、ついで、「65歳から74歳の前期高齢者が23%」となっている。

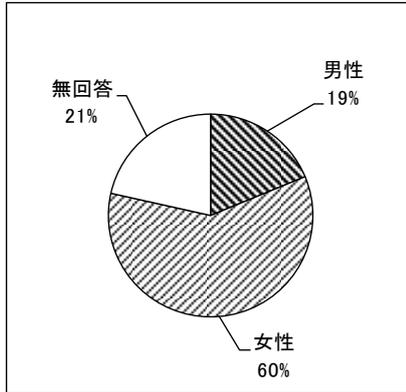
利用回数は「4回以上が42%」と中心をなしている。

利用目的は、「各種相談が652人（複数回答）」が中心をなしている。

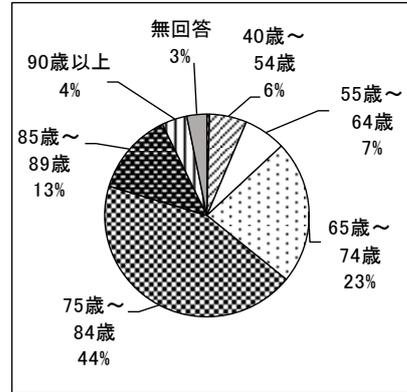
■ 回答者の属性

回収票数： 1,648票

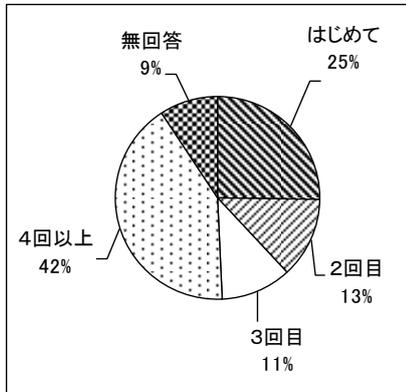
性別



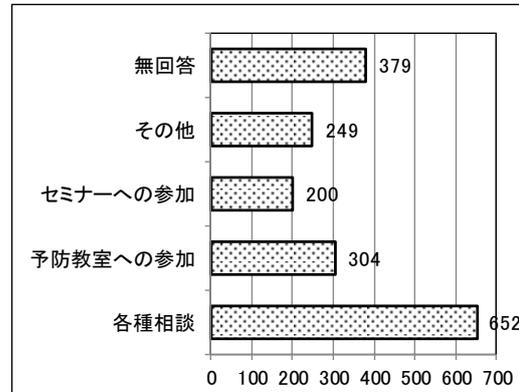
年齢



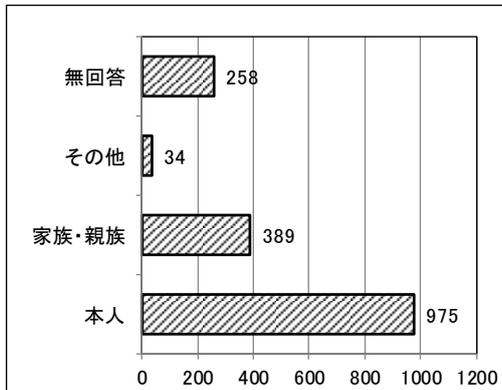
利用回数



利用目的 (複数回答)



利用用件の対象者 (複数回答)



3. 民生委員アンケート調査

(1) 回収結果

民生委員については、当初「高齢者支援に関りのある担当区域を持つ民生委員児童委員（451人）」を対象としていた。その後、各地区の民生委員児童委員協議会の協力を得て、対象を「現員の民生委員児童委員（489人）」に拡大し配布した。これに対し、417票が回収され、85%の回収率となった。

調査対象	大田区民生委員児童委員（平成29年7月時点）	
実施方法	地区民生委員児童委員協議会での直接配布。郵送回収および区による直接回収。	
調査期間	平成29年7月14日配布、9月30日回収締切り	
配布数	489（民生委員児童委員）	451（担当区域を持つ民生委員のみ）
回収数	417	417
回収率	85%	参考 92%

NO	センター名	特別出張所	現員数	回収数	回収率	備考
1	大森	大森西	44	33	※106.8%	※担当地域を持たない民生委員が、大森、平和島の両方に回答したと思われるが、有効回答としたため、回収率が100%を超えている。
2	平和島			14		
3	入新井	入新井	27	24	88.9%	
4	馬込	馬込	30	30	100.0%	
5	徳持	池上	31	28	90.3%	
6	新井宿(大森医師会)	新井宿	17	17	100.0%	
7	嶺町	嶺町	18	11	61.1%	
8	田園調布	田園調布	16	15	93.8%	
9	たまがわ	鶴の木	18	11	61.1%	
10	久が原	久が原	16	11	68.8%	
11	上池台	雪谷	33	33	100.0%	
12	千束(田園調布医師会)	千束	17	11	64.7%	
13	六郷東	六郷	44	13	97.7%	
14	六郷中			30		
15	やぐち	矢口	27	12	44.4%	
16	西蒲田	蒲田西	41	34	82.9%	
17	蒲田	蒲田東	33	8	87.9%	
18	蒲田東(蒲田医師会)			21		
19	大森東	大森東	16	13	81.3%	
20	糀谷	糀谷	29	23	79.3%	
21	羽田	羽田	32	25	78.1%	
		合計	489	417	85.3%	

※現員数は大田区の「地区別民生委員児童委員数（平成29年7月1日現在）に基づく。

(2) 集計分析

センターに対する民生委員の総合評価は、とても満足(18%)と満足(41%)を合わせ、59%が満足と回答している。

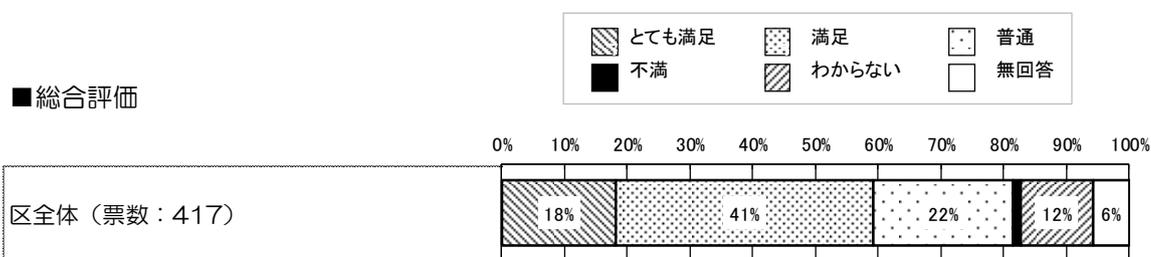
設問別の結果を見ると、問2(1) 迅速な対応について7割近く、(3) 親切的な対応について6割近くが満足と回答している。

問2(1) 迅速な対応や、(3) 親切的な対応は、6～7割近くが満足と回答しているが、(2) 職員間の情報共有は5割に満たない割合が満足と回答している。

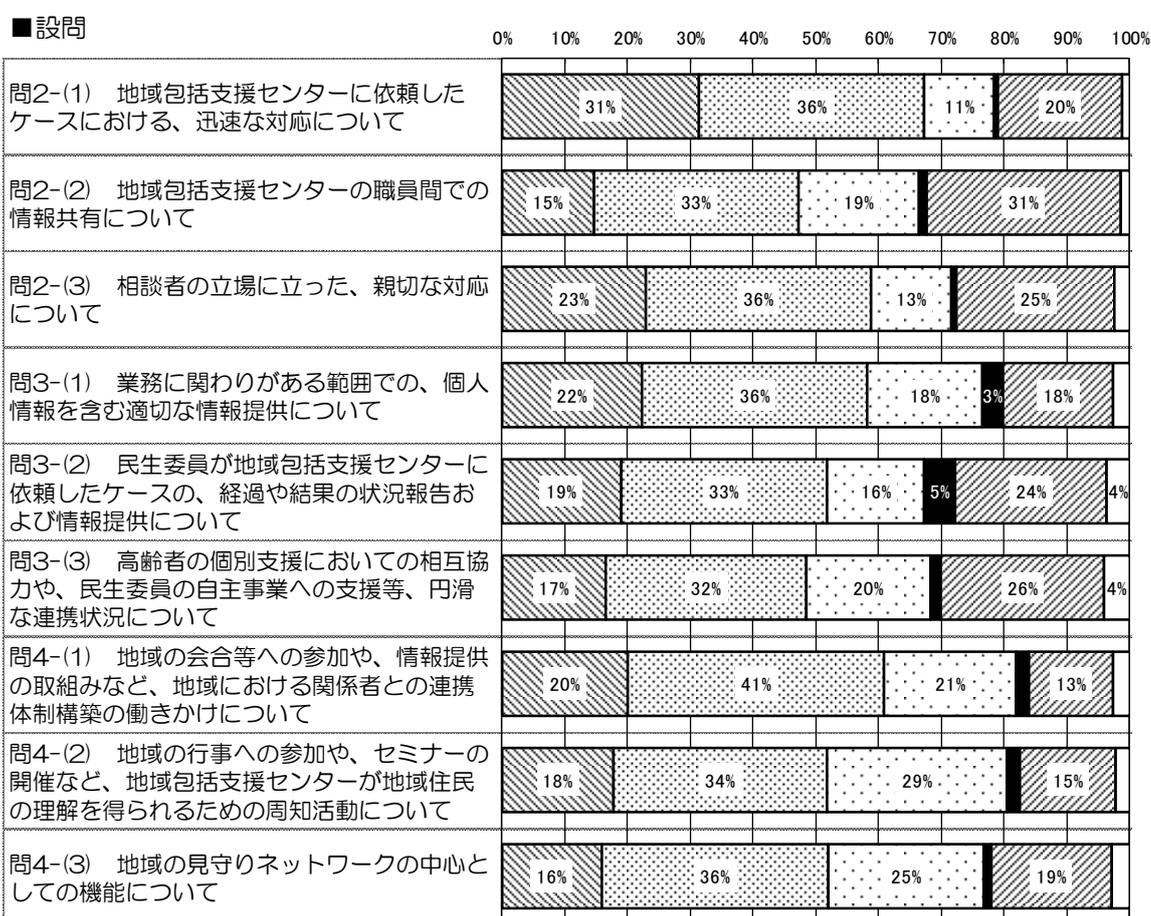
問3(2) 経過や結果の状況報告は、5%程度の不満があり、(3) 自主事業等への支援は4割台が満足と回答するとどまっている。

問4(1) 地域との連携は6割程度が満足と回答しているが、(2) 周知活動や、(3) 見守りネットワークは、5割程度の満足の回答になっている。

設問全体を通して、2～3割程度が“わからない”と回答しており、全体の満足度に影響している。



※本調査の総合評価は、問4(4)取組みや連携の全体的な満足度の結果を用いた。



4. 介護支援専門員アンケート調査

(1) 回収結果

区内にある 186 の居宅介護支援事業所に所属する介護支援専門員に対し調査票を配布して、407 票の回答が得られた。

調査対象	区内の居宅介護支援事業所に所属する介護支援専門員
実施方法	事業所への郵送配布。郵送による回収。
調査期間	平成 29 年 8 月 21 日配布、9 月 30 日回収締切り
回収数	407 票（複数回答）

NO	センター名	特別出張所	回収数
1	大森	大森西	14
2	平和島		16
3	入新井	入新井	26
4	馬込	馬込	11
5	徳持	池上	24
6	新井宿(大森医師会)	新井宿	18
7	嶺町	嶺町	15
8	田園調布	田園調布	20
9	たまがわ	鶯の木	21
10	久が原	久が原	20
11	上池台	雪谷	25
12	千束(田園調布医師会)	千束	16
13	六郷東	六郷	13
14	六郷中		18
15	やぐち	矢口	24
16	西蒲田	蒲田西	32
17	蒲田	蒲田東	18
18	蒲田東(蒲田医師会)		12
19	大森東	大森東	16
20	糞谷	糞谷	22
21	羽田	羽田	26
		合計	407

※区の居宅支援事業所リスト及びワムネットの居宅支援事業所リストをもとに、区内で事業を行う 186 事業所を配布対象とした。

※調査時点で、各事業所に所属する介護支援専門員数の特定が技術的に困難であったため、回収率は算出できない。

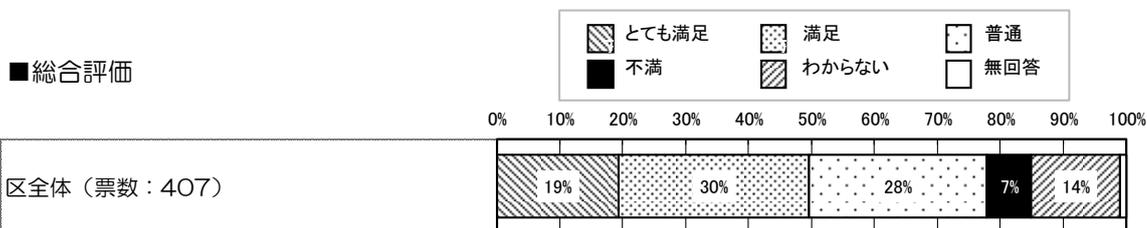
(2) 集計分析

センターに対する利用者の総合評価は、とても満足（19%）と満足（30%）を合わせて49%が満足と回答しているが、7%は不満と回答している。

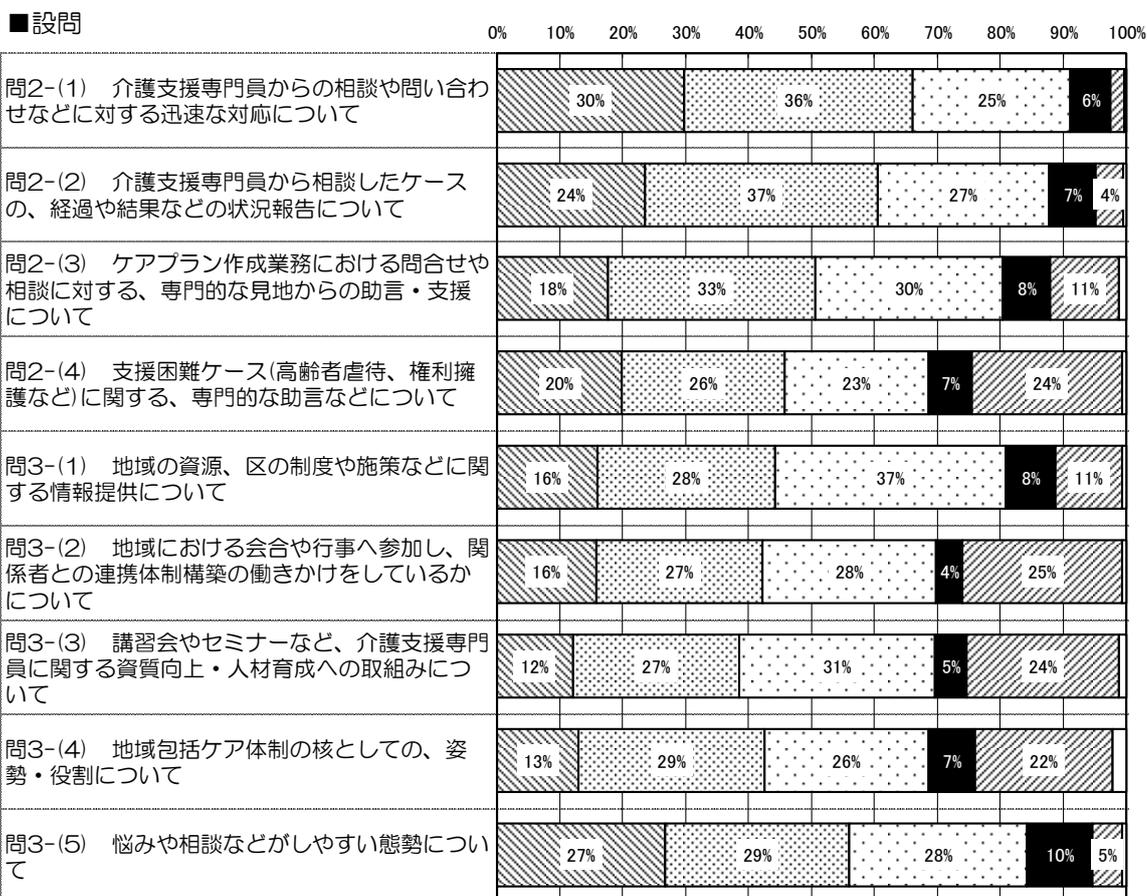
問2(1) 迅速な対応や、(2) 経過報告や結果などの状況は、6割程度が満足と回答し、設問中最も満足度が高い。関連する問3(5) 相談しやすい態勢については、5割台が満足と回答しているが、1割は不満と回答している。

その他の設問は、ほぼ4～5割が満足と回答しているものの、問2(4) 支援困難ケースへの助言、問3(2) 地域との連携体制構築、(3) 人材育成、(4) 地域包括ケア体制の役割、については、2割が“わからない”と回答しており、介護支援専門員の地域包括ケアシステムの取組みへの認識を深める必要性がうかがわれる。

全設問で、1割弱が不満と回答している点は、今後の課題といえる。



※本調査の総合評価は、全設問結果を合計した値を用いた。



5. 3種類のアンケート調査結果の比較分析

(1) 全体的な傾向の分析

全体的な傾向として、この3つの調査に共通した「迅速な対応」の満足度の高さが特色として挙げられる。3調査全てにおいて迅速な対応への評価を得ていることは、センターの強みのひとつであるといえる。

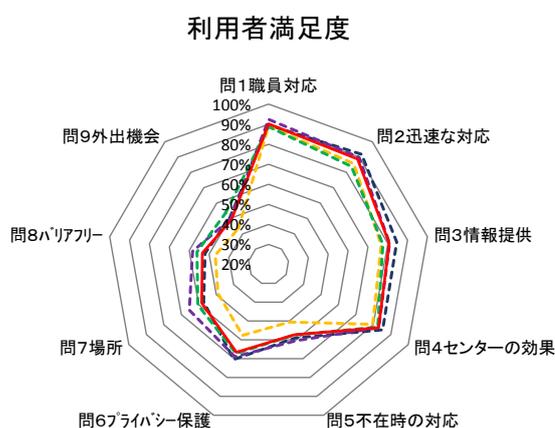
「利用者アンケート調査」については、「問1 職員の対応、問2 対応の迅速さ」などの相談対応への満足度は高いが、「問7 場所のわかりやすさ、行きやすさ」など周知に関わる事項や、「問9 外出機会の増加」などの利用者の行動変容には、さらなる要因の分析が求められる。

「民生委員調査」については、今年からセンター職員が民生委員児童委員協議会に出席するなど、連携の動きが始まったところであり、今後、地域ごとの差が縮まっていくことが期待される。

「介護支援専門員調査」については、「利用者調査」や「民生委員調査」と比べ満足度が低く、人材育成など取組みの強化が期待される。

チャート図見方：赤い実線は大田区全体の結果、点線は基本圏域ごとの満足度（大変満足と満足を合計した値）を示している。図形の凹みの大きいところは、満足度の改善の余地が大きい項目を示している。

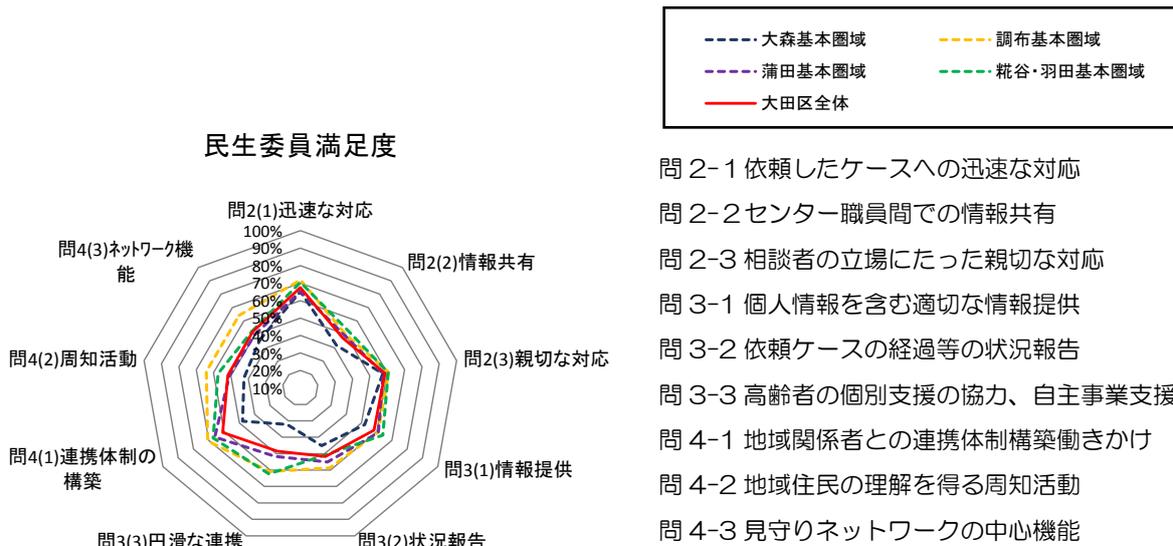
■利用者アンケート調査



- 問1 職員の受け答えの親切さ丁寧さ
- 問2 相談等への迅速な対応
- 問3 相談に対する適切な情報提供
- 問4 センター利用の有益性
- 問5 担当者が不在の時の統一的な対応
- 問6 プライバシーの保護への十分な配慮
- 問7 場所のわかりやすさ、行きやすさ
- 問8 バリアフリーへの配慮・利用し易さ
- 問9 センター利用による外出や話す機会の増大

利用者満足度	回収数	回収率	問1職員対応	問2迅速な対応	問3情報提供	問4センターの効果	問5不在時の対応	問6プライバシー保護	問7場所	問8バリアフリー	問9外出機会
大森基本圏域	544	73.7%	94.1%	91.7%	84.6%	85.3%	59.0%	70.4%	57.2%	52.0%	50.2%
調布基本圏域	378	56.6%	89.2%	85.7%	76.7%	79.6%	50.5%	57.7%	48.9%	46.8%	43.4%
蒲田基本圏域	503	69.9%	92.4%	89.9%	80.9%	83.1%	60.4%	69.0%	65.4%	58.3%	49.5%
糎谷・羽田基本圏域	223	74.6%	88.8%	83.9%	77.6%	82.5%	57.4%	67.3%	60.5%	56.1%	53.4%
大田区全体	1,648	68.0%	91.7%	88.7%	80.7%	82.9%	57.3%	66.6%	58.3%	53.3%	48.8%

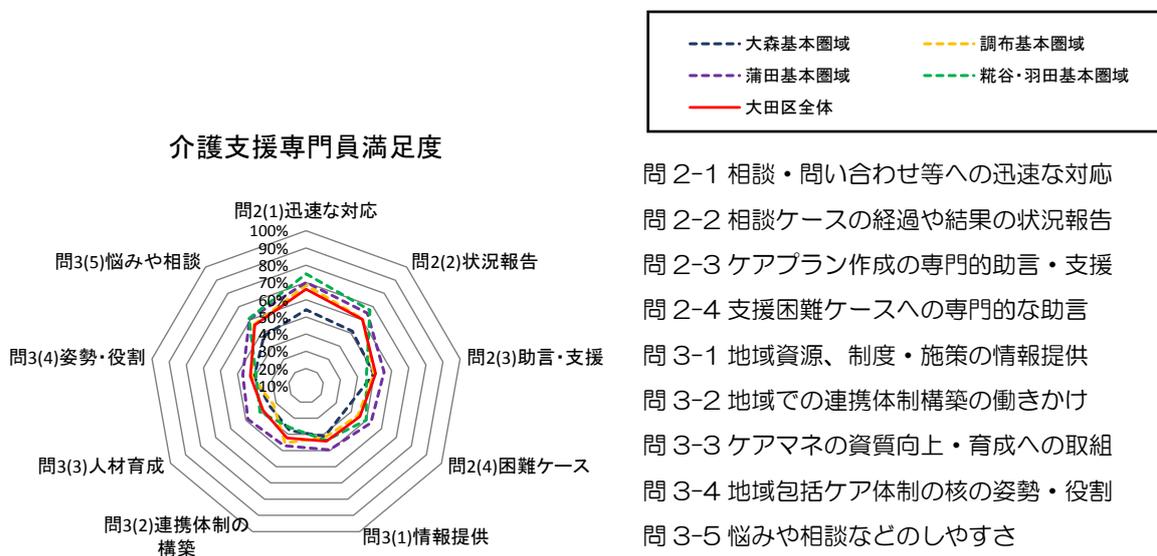
■民生委員アンケート調査



- 問 2-1 依頼したケースへの迅速な対応
- 問 2-2 センター職員間での情報共有
- 問 2-3 相談者の立場にたった親切的な対応
- 問 3-1 個人情報を含む適切な情報提供
- 問 3-2 依頼ケースの経過等の状況報告
- 問 3-3 高齢者の個別支援の協力、自主事業支援
- 問 4-1 地域関係者との連携体制構築働きかけ
- 問 4-2 地域住民の理解を得る周知活動
- 問 4-3 見守りネットワークの中心機能

民生委員満足度	回収数	回収率	問2(1) 迅速な対応	問2(2) 情報共有	問2(3) 親切的な対応	問3(1) 情報提供	問3(2) 状況報告	問3(3) 円滑な連携	問4(1) 連携体制の構築	問4(2) 周知活動	問4(3) ネットワーク機能
大森基本圏域	146	99.3%	65.1%	41.8%	57.5%	52.1%	45.2%	32.2%	47.9%	42.5%	45.9%
調布基本圏域	92	84.4%	71.7%	50.0%	60.9%	60.9%	58.7%	60.9%	70.7%	64.1%	64.1%
蒲田基本圏域	118	77.1%	65.3%	49.2%	57.6%	61.0%	55.1%	51.7%	66.1%	50.8%	50.0%
糎谷・羽田基本圏域	61	85.9%	70.5%	52.5%	60.7%	63.9%	50.8%	62.3%	67.2%	57.4%	52.5%
大田区全体	417	89.7%	67.4%	47.2%	58.8%	58.3%	51.8%	48.4%	60.9%	51.8%	52.0%

■介護支援専門員アンケート調査



- 問 2-1 相談・問い合わせ等への迅速な対応
- 問 2-2 相談ケースの経過や結果の状況報告
- 問 2-3 ケアプラン作成の専門的助言・支援
- 問 2-4 支援困難ケースへの専門的助言
- 問 3-1 地域資源、制度・施策の情報提供
- 問 3-2 地域での連携体制構築の働きかけ
- 問 3-3 ケアマネの資質向上・育成への取組
- 問 3-4 地域包括ケア体制の核の姿勢・役割
- 問 3-5 悩みや相談などのしやすさ

介護支援専門員満足度	回収数	回収率	問2(1) 迅速な対応	問2(2) 状況報告	問2(3) 助言・支援	問2(4) 困難ケース	問3(1) 情報提供	問3(2) 連携体制の構築	問3(3) 人材育成	問3(4) 姿勢・役割	問3(5) 悩みや相談
大森基本圏域	109	—	54.1%	51.4%	49.5%	36.7%	41.3%	37.6%	33.9%	40.4%	47.7%
調布基本圏域	117	—	68.4%	60.7%	49.6%	44.4%	41.9%	45.3%	31.6%	41.9%	56.4%
蒲田基本圏域	117	—	70.1%	65.0%	55.6%	53.0%	49.6%	47.0%	48.7%	47.0%	60.7%
糎谷・羽田基本圏域	64	—	75.0%	67.2%	45.3%	50.0%	43.8%	35.9%	40.6%	39.1%	60.9%
大田区全体	407	—	66.1%	60.4%	50.6%	45.7%	44.2%	42.3%	38.6%	42.5%	56.0%

(2) 共通する設問の比較分析

3調査に共通する設問について、3つの視点で横断的な分析を行う。

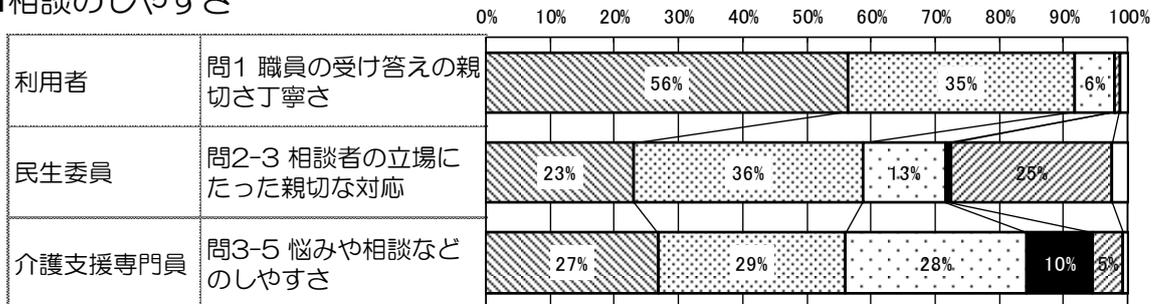
① 職員の対応姿勢

「相談のしやすさ」については、利用者は、91%が満足と回答している。これに対し、民生委員、介護支援専門員では、6割近くが満足と回答している。高齢者の相談窓口としての利用し易さが、事業に活着しているといえる。

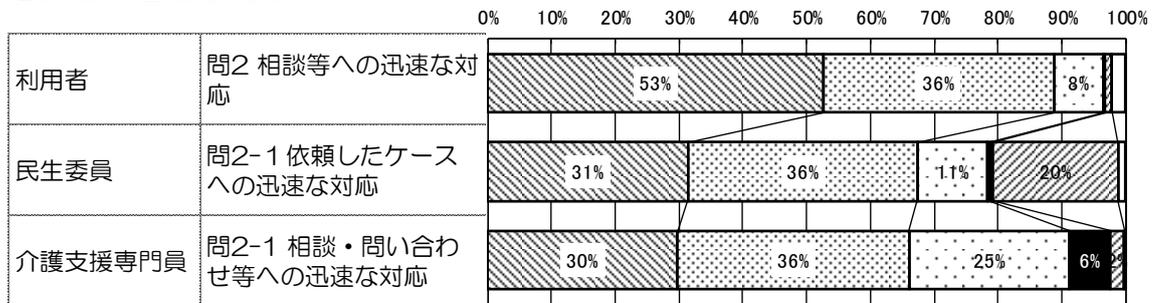
「相談時の迅速な対応」については、利用者の89%が満足と回答しており、最も割合が多い。民生委員、介護支援専門員でも、6割台が満足と回答している。各センター職員が第一線の相談窓口として迅速に対応し、センターの相談機能の役割を十分に果たしていることを示している。

利用者	n=1,648		とても満足		満足		普通
民生委員	n=417		不満		わからない		無回答
介護支援専門員	n=407						

■ 相談のしやすさ



■ 相談時の迅速な対応

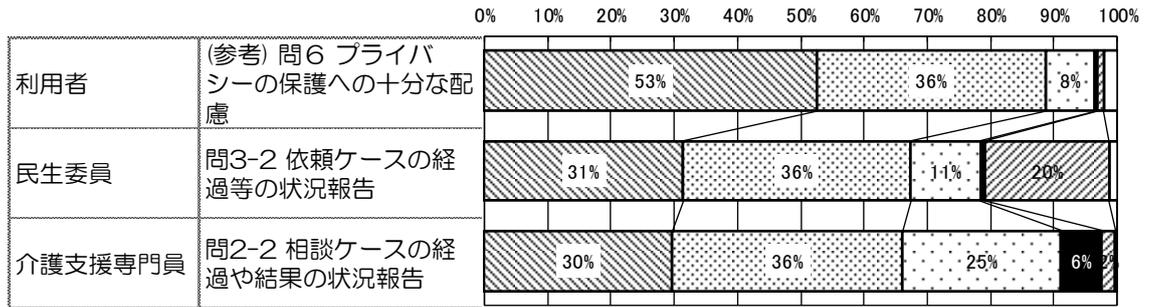


② ケースに関する情報提供・職員間の情報共有

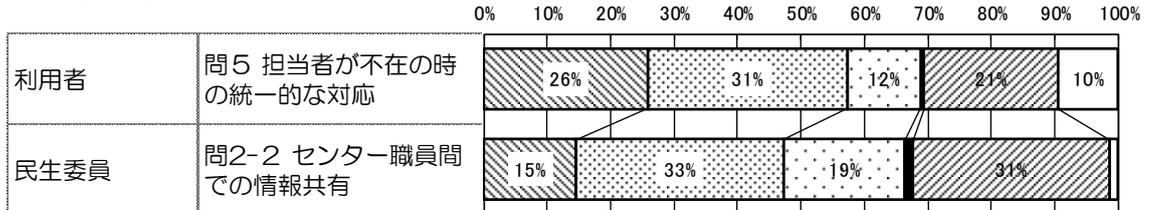
「依頼したケースについての情報共有」については、利用者は、プライバシー保護への十分な配慮に89%が満足と回答しており、センターへの信頼度の高さがうかがえる結果となっている。一方で、民生委員、介護支援専門員の情報共有についての満足度は、共に6割台となっている。ケースに関するセンターからの情報提供の範囲については対応に差がある状況も、自由意見から読み取れた。

「担当職員の不在時の情報共有が行われているか」については、利用者の57%、民生委員の48%が満足と回答している。

■ 依頼したケースの情報共有



■ 職員間の情報共有



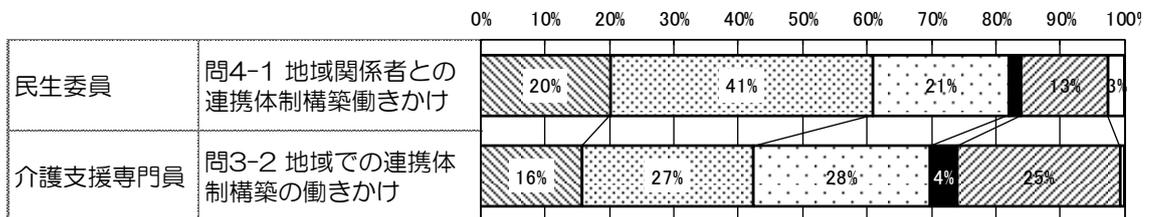
③ 地域包括ケア体制の推進

「地域との連携体制の構築の働きかけ」については、民生委員は6割強、介護支援専門員は4割超が満足と回答している。

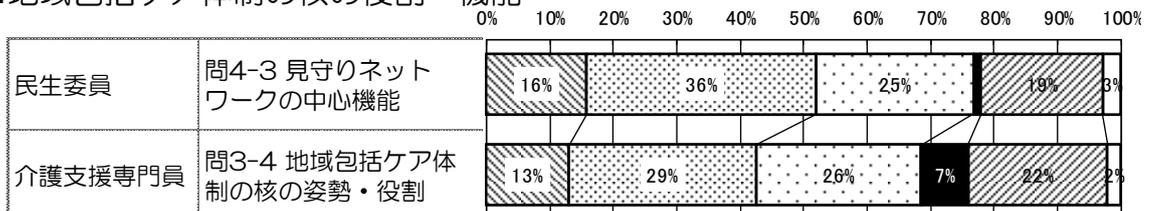
「地域包括ケア体制の核の役割・機能」については、民生委員の6割程度が満足としている。介護支援専門員では、4割台が満足と回答している。

一方、不満と回答した割合がいずれも1割未満となっている。「おおた高齢者施策推進プラン」(平成27～29年度)の期間から「地域包括ケアシステムの構築」について、センターを中心に取組んできたことの一定の成果があらわれていると考えられる。

■ 地域との連携体制構築の働きかけ



■ 地域包括ケア体制の核の役割・機能



6. 自由意見

具体的な状況の理解や今後の改善に参考となる意見の一部を掲載する。

(1) 利用者アンケート調査

1	対応及び結果が迅速さに驚きました。お役所仕事とっておりました。このセンターで良かったと思います。今後も多種相談に伺う事があると思います。宜しくお願いします。
2	私はひとり暮らしですので、今のところ、何とか頑張っておりますが、何時何が起きるか分かりませんので包括センターさんの近くなのでとても、たよりにさせて頂いております。とても安心感があります。よろしく願い致します。
3	場所が分かりにくいです。
4	講師の方、保健所の方、たいへん明るくコーヒータイムはおしゃべりありで楽しいです。
5	介護をしています腰痛になりセンターの紹介で月1度ヨガを始めました。有難く思っております。
6	初めて訪問して親切に説明していただき、とても分かりやすく安心しました。
7	階段に段差があったり、ドアが開けにくいです。
8	住所のせいで、一番近いセンターが使用できず、本人、家族が不便を強いられていると感じます。見直しを検討していただきたいものです。
9	何をアドバイスしてくれるのか、よくわからない。利用の仕方。介護2の家族をかかえておりますが将来は不安です。ケアマネ、地域包括支援センター共に安心出来る制度であればいいのですが。
10	担当地域外でも相談、対応できるようにしてほしい。
11	立地条件からみて活動拠点の分散化を期待したい。
12	イベント等がある時連絡があるとありがたい(サポートしているなと感じるから)。
13	利用しているセンターは場所がわかりづらく地味過ぎると思います。窓口に仕切りが無く、お隣で喋っている方の声が全て聞こえます。
14	目標を持って生きる事の大切な事に気がつきました。
15	場所が分かっただけで何もありませんが、一番最初見つけにくく、ウロウロしてしまいました。
16	民生委員の方がもっと宣伝して、内容を知らせてほしい。このようなセンターが有るのを知らなかった。
17	お茶とお菓子の会合より本人参加型が良いです。
18	一人暮らしになってご近所の方とお話もできなくなると思っていたのですが、支援センターを利用して毎日楽しくすごしています。土・日話す人もいらずやることもなくちょっと大変。働きたいけど仕事もなし。
19	他のセンターに行ったことはないですが、スタッフや担当して下さる方は大変親切で、対応も早く感謝しております。ただ少々狭いので混み合ったり、他の方の相談が聞こえ易いということはあるかなと思います。
20	インターホンがわかりにくい
21	入り口がわかりづらい。
22	初めての人には場所がわかりにくい。
23	おかげ様で色々な情報を頂きました。外出の機会も増え、毎日が充実してきました。
24	地域包括支援センターでは、管轄が決まっています、歩いて行かれるセンターでは受付でもらえず、バスに乗って行かなければならぬと云う不便さがあると聞きました。体調の悪い人にとっては、大変気の毒だと思います。
25	センターの数が少なく、知人の内には、1人で行くのが大変な人も居る。もっと近くにほしいです。
26	昨年主人が入院後認知症の様な症状が出て「さわやかサポーター」にはじめてお世話になりました。認知症を査定して下さる方があまりにも形通りかなと思います。
27	面談が衝立一枚を隔てる状態で行なわれていました。面談室を設けられるとcomplianceの点でmuchbetterかと思いました。
28	健康な年寄りも利用できるセンターにしてほしい。
29	制度が充実していることに感動している。「老後を安心して暮らせる」と言う感じがしている。
30	認知症の始まりではとても家族が戸惑います。同じことの繰り返しで思わず大声で怒鳴ったりしてしまい、受け入れることがなかなかできません。やっと受け入れるまで時間がかかりました。最初、具体的な話が聞きたかった。本のように優しくとはなかなか努力が必要です。
31	このセンターの存在がもっと広く知られるとよいですね。(人に聞くまでわかりませんでしたので) アンケートの結果が我々にも知らせてもらえるとうれいです。
32	毎回楽しく勉強になる事の方が多いです。指導する先生の明るさが良いです。
33	地域を区切って参加する場所を指定されるが、自宅に近い所に参加できれば良い。遠いと行きたくなくなると思う。

34	できればアンケートの結果の一部でも、私達にも知らせて下さるとありがたいです。
35	楽しみながら体をうごかし、少しは腰の痛みもよくなった様な気がします。今後も長く通わせていただきたく思っております。
36	来所の対応が難しいと伝えると、電話で代わりに申請書を出して頂き助かりました。
37	私の住いの包括支援センターについては、皆様常に笑顔で対応されていて、非常に感じが良いです。地域の方々との協力もあり、庭も整えられて、気持ちよい環境だと思います。今後もブラッと通りかかりの人も行きやすいセンターであって下さい。
38	「我家のサロン」といった雰囲気、出入りする参加者皆和気あいあいとして、しかも介入しすぎずとても心地良いです。建物も民家風で、普通一般的な公共の建物とはちょっと違って、とても温かい感じがすごく気に入っています。
39	靴のまま入れるといいです。
40	私は60代なので支援が受けられません。この間一人で寝ころんでいた時にちよこっと手伝ってもらえるセンターだったらいいのにと思いました。近くにさわやかサポートがあるのに介護の相談は遠いのです。
41	男性の体操教室を利用させてもらっています。
42	はじめての参加でした。他は何も知らないで今日は大変楽しくできました。是非続けたいと思います。この数年主人の介護に明け暮れて運動不足になっていました。たくさんの会があることもはじめて知りました。
43	何でも相談しやすい。とても親切に答えてもらえる。地域の事でわからないことがあれば包括センターに聞けばたいいのはわかる。(民生委員)知らない人も多いのもっとPRしてもよいと思う。
44	今まで行った時は帰りにアンケートを出すことが多く、おちついて書けなかった。今度は郵送なのでありがたいです。センターを利用する時は10分くらいでいいから体操をやりたいです。
45	私の所から支援センターちょっと遠い。(歩いて30分近く) もっと脳トレニングしてほしい。
46	ミニアライブ講座、寝たきりにならない様な筋力アップ運動等お願いできればと思います。
47	体操など体が悪くできないので、もっと自分に合った参加できる所利用できる場があるのか詳しく知りたい。
48	担当支援センターは自宅よりバス、徒歩と遠い。利用者の意思で近隣の支援センターを利用できると良いと思う。
49	特別出張所でシルバーバスをもらう時に「見守りキーホルダー」の登録をしてキーホルダーをもらったのだけど、係の人がとても親切にわかりやすく説明をしてくださって、すぐもらうことができました。ありがとうございました。
50	キーホルダーを持っていると一人で外出しても安心です。心の支えになります。感謝しています。
51	他のプログラムにも参加したいのですが、新しいプログラムに加入しにくいのはなんででしょうか。橋渡しを頼む。
52	1ヶ月1回ではなくて予防教室をもっとやってほしいです。
53	全般の活動状況を知らせてほしいです。
54	土、日、祝でも19:00まで営業しているといいなと思います
55	月に1回でも、楽しいです。来年もよろしくお祈いします。来年で八年目をむかえます。
56	病気を患っているため、支援がもう少し長く自由だとありがたいです。認知症でお金の支払いが頭が白くなりうまくできません。
57	区分的にすぐ離れた場所にあるため、行くのに大変。近くのさわやかサポートへと思います。
58	自分の家族の他、親族についての相談もさせていただきました。大変役に立ちました。現在もさまざまな問題をかかえており、今後、利用させていただくことがあると思います。
59	土曜日に利用できるので仕事を休まなくてすむ。
60	初めての事ですのでいろいろ気楽に相談したいと思う。80歳すぎると心細い事が多い。よろしく。
61	地域包括センターの入口がわからなかった。自動ドアがいきなり開いてビックリした。デイサービス、老人ホームなどすべて一緒の入口は入りにくい。
62	月1回の体操に参加していますが、とてもよい指導で満足しています。ぜひ週に1回にしてほしいです。
63	音楽療法が本当に楽しく嬉しく思います。これからも時々してほしい。
64	私は耳が遠いので出来ましたらマイクでお話して下さると大変うれしいです。
65	会場が古い建物でエレベーターを利用できず、急な階段を三階まで上らなければならぬのは、出席者の多くは後期高齢者の人達なので三階に登るのに苦労している。
66	ケアマネさんではなくちょっと不安でしたが、いろんな情報親切に教えて頂いており感謝しています。
67	問合せすれば早い時点で事が進みまして助かりました。
68	今は慣れたけど最初入り口が分かりにくかった。
69	私同様にもう少し高齢者に知ってもらおう事を希望します。

(2) 民生委員アンケート調査

問2-(1) 地域包括支援センターに依頼したケースにおける、迅速な対応について

1	事前に予約なしでも親切に対応して、必要な情報を提示していただきました。
2	依頼や相談が土日になると月曜日まで…となる。
3	認知症の疑いのある人がいましたので、地域包括支援センターに連絡。翌日その家に来ていただき、適切に対応していただいた。

問2-(2) 地域包括支援センターの職員間での情報共有について

1	職員の間で、情報が共有されているので、話がスムーズに伝わる。
2	担当の方が留守でも、電話に出て下さった方が話を聞いて下さり、対応が常にスムーズです。
3	所長さんに相談すると、すぐに担当者から連絡が来て良かった。

問3-(1) 業務に関わりがある範囲での、個人情報を含む適切な情報提供について

1	相談された事、人について、以前にかかわっていることについては、包括支援センターが、情報を自分の担当する範囲であれば適切に指導して下さい。これまで、困った事はありません。
2	相談しやすいと思う。時間も以前より、遅くまで電話ができるので良い。
3	私のかかえている問題に一生懸命に動いてくださっている様なのですが、なかなか解決しないので困っています。
4	個人によって情報提供について差があると思ったことがある。

問3-(2) 民生委員が地域包括支援センターに依頼したケースの、経過や結果の状況報告および情報提供について

1	きちんと経過報告をして下さいますので、安心しております。
2	いつも結果報告があるわけではないが、必要性においての連絡はあります。
3	民協の時の少しの時間で聞くだけなので、先に進まない。
4	長引く事例などのあと、その後の状況について報告されないと感じたことがあった。(内容によってできない場合もあるが)

問3-(3) 高齢者の個別支援における相互協力や、民生委員の自主事業への支援等、円滑な連携状況について

1	民生委員が主体となっているサロン活動等に常に協力して下さい大変助かっております。
2	問題のある高齢者宅を訪ねてくれる様子が分かったら話してくれる。
3	民生委員の自主事業に参加して下さい、話を聞いて下さる。

問4-(1) 地域の会合等への参加や、情報提供の仕組みなど、地域における関係者との連携体制構築の働きかけについて

1	敬老会等に認知症講座を積極的に展開、福祉関係の告知、作業に推進している。
2	いろんなところに参加したり、オレンジカフェを立ち上げたりしているので。
3	グループホームへの支援、自主活動に対しても、お忙しい中必ず参加協力して下さい。
4	民生委員が主催している高齢者の会には積極的に参加して日常生活での注意点を指導するのはよいと思っている。

問4-(2) 地域の行事への参加や、セミナーの開催など、地域包括支援センターが地域住民の理解を得られるための周知活動について

1	敬老会等に認知症講座を積極的に展開、福祉関係の告知、作業に推進している。
3	地域包括センターの存在があまり知られていないように思う。ひとり暮らし高齢者等へ「困ったらこちらへ」等の簡単なチラシなどを配布したらどうか。
4	法権問題などは専門家を呼んでセミナーを開いてくれています。
5	周知活動がまだ少ないと思います。
6	地域の盆踊り大会にも出席して頂き感謝しています。
7	高齢者に特化した会合だけでなく町会の集まりなどにも参加して包括センターの活動、利用の仕方など周知したらよいと思う。

問4-(3) 地域の見守りネットワークの中心としての機能について

1	見守りキーホルダーの情報の更新をもっと積極的に勧めたほうが良いと思う。
2	地域の見守りネットワークというと高齢者だけではないので部分的には担っている。

問4-(4) 地域包括支援センターの仕組みや連携などについての、全体的な感想について

1	地域包括支援センター言いがらいです。さわやかの方が良かったです。駐輪場が無く不便です。
2	係わった人でない地域包括支援センターの役割がわかりにくい。大田区から依頼されている社会福祉法人という立場もわかるように町会の掲示板など利用して周知してほしい。
3	福祉関係の地域を包括する現場組織として、関係部門(看護師、ケアマネ)の専門職員が充分なる知識のもと、地域福祉の向上の為に誠意をもって業務を遂行している。

(3) 介護支援専門員アンケート調査

問2-(1) 介護支援専門員からの相談や問い合わせなどに対する迅速な対応について

1	多分相談案件が多い中(電話はなかなかつながりませんが)、つながると関係機関への問い合わせ等も迅速に動いて下さり感謝しています。
2	相談をした場合、上を通してからの返答と言われます。
3	電話での対応は即時。遅くとも明日の午前中までには回答が頂ける。
4	問題等の解決如何かわからず、問い合わせ内容による関係機関へのパイプ役としての役割は担っていただいていると感じています。
5	困難事例の今後の方向性など、相談しながら連携を組んで行っている。一緒に訪問など行って頂いている。

問2-(2) 介護支援専門員から相談したケースの、経過や結果などの状況報告について

1	ケースにもよるが、相談したまま返答のなかった事例もあり、ただ概ね、経過等報告はいただいています。
2	関係部署への確認が速やかに行われている。
3	FAX等で詳細を連絡して下さることも多いため。
4	担当者よりアドバイス、今後への対応方針等、話しやすい。
5	相談事例について、事実を確認の上、回答を頂いている。
6	書面がない。アドバイスとしても根拠にならない。

問2-(3) ケアプラン作成業務における問合せや相談に対する、専門的な見地からの助言・支援について

1	サービスの提案をしてくれた。
2	不足部分の助言、必要な内容の説明等がされる。
3	社会資源(インフォーマル)の活用法など、助言して下さるため。
4	分かりやすく、適確にアドバイスをくれます。
5	人によって言うことが違う。調べる前に指示をして、結果間違っていたことがあり、利用者事業者に迷惑をかけた。
6	給付に関する事(予防、総合事業)での返事があいまい。
7	総合事業のプランについて、助言を頂き、有意義な担当者会議を行うことができた。

問2-(4) 支援困難ケース(高齢者虐待、権利擁護など)に関する、専門的な助言などについて

1	相談には積極的に乗っていただいているが、「何か起こりそうな人」の場合、「何か起こらないと動けないのか」と相談した側が感じてしまうケースがほとんど。
2	担当職員が対応を最後まで行ってくれる。
3	包括主導で動いてくださることが多い。
4	一緒に動いてくれるため、とても勉強になります。
5	直にできる対応についての助言や、その後の経過について助言をもらえる。
6	社会福祉協議会につないでいただいている。
7	担当者会議等参加していただき、本人へのアプローチ声かけ等により、実状把握を一緒に行ってもらえる。
8	困難事例の今後の方向性など、相談しながら連携を組んで行っている。一緒に訪問など行って頂いている。
9	対応は迅速でしたが、家族都合など考えず、訪問日程を決められた。意見が言えなかったです。

問3-(1) 地域の資源、区の制度や施策などに関する情報提供について

1	資料冊子等いただき、とても助かっています。
2	介護保険以外の区のサービスの情報提供、手配をしてくれた。
3	絆サービスの存在がわからず、きちんと説明を受けることが出来た。
4	理美容券など、対象者に対してアナウンスして下さる。他利用者が利用してみてどうだったかなど評判も合わせて教えて下さる。
5	相談により利用できる地域資源について教えてくれる。研修などで情報提供してくれる。
6	マップを作って研修の時に配ってくれたのはとてもよかったです。
7	質問に複数の選択肢を提示して頂き参考になった。
8	チラシ等は揃えているとは思う。発信はしてくれない。そんなものだろうと理解している。

問3-(2) 地域における会合や行事へ参加し、関係者との連携体制構築の働きかけをしているかについて

1	地域の行事等に参加、関係者との連携体制を作っている。
2	地域の研修等が企画されている。
3	研修会等でお世話になっています。
4	よく色々な所で顔を合わせます。

問3-(3) 講習会やセミナーなど、介護支援専門員に関する資質向上・人材育成への取組みについて

1	居宅事業者連絡会研修等に取り組んでいる。
2	定期的な研修会もあり、取り組みとしては実感できるが、資質向上、人材育成のためになっているかどうかは疑問。
3	他の意見が開けるため、ためになることが多い。
4	研修会で、他事業所のケアマネと意見交換などができる。

問3-(4) 地域包括ケア体制の核としての、姿勢・役割について

1	地域包括ケア体制を作ろうとしている。姿勢は評価できると思う。
2	予防の利用者への説明時に、しっかりとした、クレームを区に申し立てしそうな相手だと、今後のサービスの削減の方向性をあまりはっきり言わない。弱い利用者には、強く出るような態度があり不快だ。
3	核としての役割を果たしていることと思いますが、何を、どんなことをやっているか、今一つ伝わってこない。
4	地域性のあるところでしっかりと特性をつかんで対応していただいています
5	一人ひとりのケースで考えるとよくわからないが、地域における信頼を得られているように見えるため、役割を果たされているのではないかと思う。
6	自立支援に向けての取り組みなど、役割は果たされていると思う。

問3-(5) 悩みや相談などがしやすい態勢について

1	時々不快な対応をされることが有る。怒声等。
2	窓口が広いように見えるが、その時に困っている問題への、現実的な対応やアドバイスはない。利用者家族も怒ってしまっていた。
3	窓口対応がはっきりしっかりしている。
4	その場でのアドバイスに加え、一緒に訪問するなど、行動でも協力していただいている。
5	人により、上から言う職員さんが何人かいます。が、それ以外は相談しやすいです。
6	基本しやすいが、人によって上から目線や決めつけてくる人がいるのが残念。
7	担当者によっては、忙しいのか会話にて、口調が強い。

第6章 評価実施

1. 自己評価

各センターから提出された自己評価結果により、下記のような情報が把握され、訪問調査にむけた事前情報として、評価者間で共有した。

センタープロフィールで、センターの方向性と地域特性を把握し、めざしている方向を捉えた。評価指標の4段階では、事業所が何に優れ何を課題と捉えているかの

把握に役立てた。さらに、良い点や改善点の詳細の記述は、具体的な状況の把握・理解につなげた。独自の取組みについては、よりよい実践の共有化を図るため、把握につとめた。



■自己評価シートから把握される情報

シートの要素	把握される情報
センタープロフィール	センター理念方針（めざす姿）、業務方針 職員体制（人数・専門性・勤続年数） 地域ごとの特性や課題
評価指標	評価指標の4段階の評価（◎できている、○だいたいできている、△あまりできていない、×できていない）
良い点の詳細（◎や○）	中項目ごとに、4段階評価についての具体的な状況（優れている点）
改善点の詳細（△や×）	中項目ごとに、4段階評価についての具体的な状況（改善点）
独自の取組み	中項目に関する取組みで、評価指標にうまく落とし込めない取組み
全体講評	地域包括支援センターの理念・方針を踏まえ、全体を俯瞰した良い点と更なる改善点

2. 実地調査

(1) 実施概要

10月下旬から11月末にかけ、提出された自己評価シートおよび提出資料の情報を把握した上で、2名ないし3名の評価者がチームとなり、各センターに行き、訪問調査（ヒアリング）を実施した。

(2) 確認ポイント・時間配分

当日のヒアリングは、センター本体業務への負担に配慮し、全体3時間で実施する必要があることから、事前に評価者で時間配分およびプロセスごとのポイントを確認し、時間内で効果的なヒアリングとなるよう工夫を行った。

評価者は、ヒアリングが課題や問題点の指摘や一般論のアドバイスに陥ってはならないこと、また、改善への主体的な気づきをうながす質問をすることを訪問調査資料に明記し、確認しながら実施した。

◆ヒアリングの達成目標（合議時の確認点）

(センタープロフィール・事業計画で) ①「めざす方向」の把握
(評価シートで) ②「評点」およびその内容に関する「記述の修正点、補強点」の把握
(全体的な良い点改善点で) ③「めざす方向に近づくための、センターの特性を活かす良い点・センターの取組みが活きる改善点」の把握

◆時間配分

9:00 (14:00) 開始【オリエンテーション・見学 20分】
【調査報告(3種) 25分】



9:45 (14:45) 開始【ヒアリング 120分】
センタープロフィール (10分)
評価シート (100分)
全体記述 (10分)

(3) 調査後の合議

訪問調査終了後、同日のうちに、評価者チームメンバーで合議を実施し、センターの理念・方針をふまえて、評価書の骨子となる良い点・改善点についての具体的な内容確認、および評点の変更点を協議した。

■ 実地調査のスケジュール

月	日	曜日	大森						調布					蒲田				糞谷・羽田					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
			大森	平和島	入新井	馬込	徳持	新井宿 (大森医師会)	嶺町	田園調布	たまがわ	久が原	上池台 (田園調布医師会)	千束	六郷東	六郷中	やぐち	西蒲田	蒲田	蒲田東 (蒲田医師会)	大森東	糞谷	羽田
10	10	火																					
	11	水																					
	12	木																					
	13	金																					
	14	土																					
	15	日																					
	16	月																					
	17	火																					
	18	水																					
	19	木																					
	20	金						△															
	21	土																					
	22	日																					
	23	月										▲											
	24	火																					
	25	水															▲				▲		
	26	木																					
	27	金																		△			
	28	土																					
	29	日																					
	30	月	▲																				
	31	火									△												
11	1	水								△													
	2	木																					
	3	金																					
	4	土																					
	5	日																					
	6	月													▲				▲				
	7	火																					
	8	水	△				▲											△					
	9	木																					
	10	金																					▲
	11	土																					
	12	日																					
	13	月																					
	14	火										△											
	15	水																					
	16	木																					△
	17	金																					
	18	土																					
	19	日																					
	20	月																					
	21	火																					
	22	水															▲						
	23	木																					
	24	金												▲									
	25	土																					
	26	日																					
	27	月																					△
	28	火																					
	29	水																					
	30	木																					

△ : 午前中 ▲ : 午後

3. 評価報告の作成

(1) センター職員への評価状況報告

平成30年2月1日に開催したセンター職員研修において、開催時点での評価状況報告を行った。各センターの評価内容を踏まえ、大田区全体の状況やセンターの取り組みについて、印象的だったものや共有したい良い取り組み、また見えてきた課題なども含めた、目指すべき方向性を共有する内容を評価機関より説明した。

(2) 運営協議会への評価状況報告

平成30年2月8日に開催した第3回大田区地域包括支援センター運営協議会に評価機関が出席し、第三者評価機関としての評価姿勢や、実施概要説明の他、開催時点での評価状況報告として、センター職員研修での報告内容を含めた大田区の全体的な傾向を総括する内容について報告した。

(3) 第三者評価 事業報告書の作成

本評価の全体的な報告として、本書「大田区地域包括支援センター第三者評価 事業報告書」に取りまとめた。本書は事業の目的から評価の考え方など全体に係る事業の骨子と、21センターの評価内容から浮かび上がる大田区及び大田区地域包括支援センターの全体的な姿を取りまとめている。

評価内容は、アンケート調査結果と実地調査結果を基に、学識経験者の意見を参考にしながら総括し、本書を作成した。

■ 地域包括支援センター職員研修での第三者評価状況報告の様子

(平成30年2月1日開催)



4. 評価の総括

(1) 第三者評価の総括

大田区は、地域マネジメントに関する先駆的な事業をいち早く取り入れ、センターを核とする主体的な地域づくりの環境を整え、多様な特長を持つ地域と共に、新しい介護をリードしている。

21か所の地域包括支援センターは、相談支援を軸に共生社会を見据え、地域にあった社会参加や健康長寿の視点を事業に取り込み、事業者、専門職、地域関係者とのネットワークづくりに力を発揮して、多様なニーズへの対応を前進させている。

以下は、大項目別の総括である。

大項目Ⅰ 地域包括ケアシステムの理念・区方針を踏まえた計画・体制・組織運営 ～成長し続けるセンター運営のために～

理念をふまえた事業計画を区、法人、センターの関係者で作成共有し、目標を見据え計画的に事業を実施している。今後は、基盤事業となる相談支援から、地域づくりまで広がる事業活動を体系化し、達成度合いを図る指標の設定も視野に、より効果的な事業の推進を図ることが期待されている。センターの機能強化を担う職員の人材育成機能は、専門性とマネジメント力のバランスが一層重要になる。

大項目Ⅱ 相談及び支援基盤の構築と強化

～ケアマネジメント力とケースワーク力の発揮と向上のために～

組織として利用者一人ひとりに寄り添い、丁寧かつ迅速に対応する姿勢を一貫して持ち、現地への戸別訪問など利用者相談基盤の構築と強化に取り組んでいる。今後もその原点を忘れず、重点的な地区の把握や働きかけなどさらに効果的に進める工夫が求められる。また、個人情報に配慮した上で、広く地域住民に対し権利擁護にまつわる積極的な啓発も重要になる。

大項目Ⅲ 地域特性を活かした地域包括ケアシステムの深化・推進

～継続的なネットワークを構築するコミュニティソーシャルワークのために～

センターによる、民生委員や介護支援専門員の活動への支援に取り組んでいる。また、医療関係者、介護保険事業者、多様な地域活動団体などその地域特性に応じた関係者を交え、ネットワークづくりが進展している。センターが主催する個別レベル地域ケア会議は、区と共に、地域課題の解決に継続的に係る体制の構築と維持に向け、積極的な役割の発揮が期待されている。

(2) 評価資料の詳細

大田区は、地域に向く事業の先駆的導入を始め、センターを核とする主体的な地域づくりの環境を整え、特色ある多様な地域とともに、新しい介護をリードしている

<p>【目標】 成長し続けるセンター運営のために ＜大項目Ⅰ 理念・計画・体制・組織運営＞</p> <p>【強み】 区や法人のバックアップのもと、各センターが一丸となって地域づくりをリードしている</p> <p>【方向性】 多岐に広がる事業・活動の体系化、および具体的な成果目標の設定により、効果を検証する仕組みづくり 法人によって、取り組みの温度差の大きい計画的な人材育成の仕組みについての現実的かつ段階的な導入</p>	<p>【目標】 ケアマネジメントカとケースワークカの発揮と向上のために ＜大項目Ⅱ 相談基盤の構築と強化＞</p> <p>【強み】 積極的に戸別訪問を行い、地域特性の把握、個別課題の解決に取り組んでいる</p> <p>【方向性】 困難ケースの予防的視点に立ち、重点的なエリアへの集中的な働きかけを効果的に進めるためのデータ整理・活用の仕組みづくり 個人情報に配慮した、困難ケースの事実情報についての、地域への理解促進・啓発</p>	<p>【目標】 継続的なネットワークを構築するコミュニティソーシャルワークのために ＜大項目Ⅲ 地域包括ケアシステムの深化・推進＞</p> <p>【強み】 これまで構築してきた専門職とのネットワークに、新たに民生委員等地域関係者を交え、地域全体のネットワークづくりが進展しようとしている</p> <p>【方向性】 利用者本位の認識や、区民や民生委員・介護支援専門員に対するパートナーシップの醸成、地域づくりの目的と関係構築の段階的な整理 見守りの必要な事例や、認知症への理解者および支援の担い手の育成につながる個別レベル地域ケア会議の運営</p>
---	---	---

目標	大項目	中項目	機能強化に資する取組み	機能強化にむけ克服すべき課題	対応例
成長し続けるセンター運営のために	【Ⅰ、地域包括ケアシステムの理念・計画・体制・組織運営】	1 事業計画の策定と推進、評価 2 組織体制と人材育成 3 個人情報保護および利用者意向の把握と活用 4 安定した財務の維持	○地域分析⇒事業計画⇒事業報告⇒評価の基本的なPDCAサイクルの「認識」は定着している ○各センターが事業計画において、自治会・町会等への働きかけ、関係づくりを明確に打ち出している ○センター内の職員の情報共有は、定例ミーティングにより確認と対応検討が行われている。 ○センターにおける個人情報管理は、原則に沿って適切に行われている（持ち出し簿など） ○法人としての健全な財務状態が維持されており、センターとも状況が共有されている	○質的な事業目標（理念）を達成に導くために、定量的な成果指標の設定の余地がある ○自治会・町会等への働きかけ、関係づくりについて、適正な業務量設定の難しさがある ○法人による職員の人材育成、IT化などの効率化に差が大きい ○舌情報改善のための有益な情報という認識が弱く、情報が業務改善に十分には活かされていない ○地域組織との関係構築のコストや労力の増大に對する考え方の整理が求められる	●事業計画の精度の向上（評価項目とリンクした事業の体系化、事業優先度の明示、数値目標の設定） ●職員との面談の定例化、育成計画の作成
ケアマネジメントとケアワークの発揮と向上のために	【Ⅱ、相談及び支援基盤の構築と強化】	1 組織的な相談機能の強化（総合相談支援事業） 2 困難事例等の予防・早期発見（権利擁護事業） 3 介護予防における専門性の発揮	○困難事例への対応は、組織で共有して方針決定・複数職員への対応が徹底されている ○居宅介護支援事業所との勉強会、研修会などのつながりの強さ（特にセンター圏内）が見られる	○速やかに支援につなげるための利用者情報の記録、整理（緊急性）などに取組みの差がある ○虐待を除いて、困難事例の定義が明確でなく、早期発見や予防の取り組みが後追いになりがちである ○介護支援専門員アンケート調査では、指導的立場にあるセンターの姿勢に対し、相談しにくさを訴える意見が多岐みられた	●利用者、介護支援専門員、民生委員に対する意向把握・活用の仕組みづくり（特に介護支援専門員） ●費用対効果の観点から財務状況のチェック
継続的なネットワークを構築するコミュニティソーシャルワークのために	【Ⅲ、地域特性を活かした地域包括ケアシステムの深化・推進】	1 地域資源の活用・専門職との連携（新包括支援事業） 2 地域での適切なケアマネジメントの展開（包括的・継続的ケアマネジメント）	○各センターで高齢者の暮らしを支え、拡げる地域資源情報の蓄積・整理が行われている ○センターと専門職との連携、センター間の連携した活動、圏域単位での社会資源開発など、活発な地域づくりが行われている	○認知症カフェでは、ボランティア活用など、担い手の育成につなげているところは少数である ○個別レベル地域ケア会議の全体的な低浸透傾向、特に、地域住民の参加の必要性・役割について、手探りのセンターもみられる	●事業の真実践を通じた、センターのサポート（見守り、認知症支援）としての区民の育成・活用 ●個別レベル地域ケア会議の機能、役割を明確にし、特に地域住民の参加の位置づけを共通認識とする

【大項目 I 地域包括ケアシステムの理念・区方針を踏まえた計画・体制・組織運営】

※細計は、改善上、重点的に着目したい項目

目標	大項目	中項目	評価項目/目指す姿	着目すべき状況（良い点・改善点）	センターの特徴的な対応事例
成長し続ける センター運営 のために	【1. 地域包括ケアシステムの理念・区方針を踏まえた計画・体制・組織運営】	1 事業計画の策定と推進、評価	①運営方針、事業計画（区が示した運営方針における基本目標及び重点目標を踏まえて、事業計画が作成されている） ②事業の実行と評価（年度当初の計画目的を達成するよう事業が実施されている）	・事業計画では、質的な目標設定が中心であるため、達成状況の認識が人によってばらばらで、わかりやすい数値目標の設定を促すことが求められる。 ・区が定めた事業計画を、法人等内部の事業計画とどこまで運動させているか、法人のバックアップの仕組みに違いが見られた。 ・事業振返り⇒事業報告⇒事業計画の策定⇒実行というPDCAのサイクルが少いから意識されている。一定の流れは定着しているが、計画の精度については、標準化の余地がある。	※（ ）センター名は明瞭で記載されたもので、未記載のセンターでも実施している場合はある。 ・区の事業計画を、法人の事業所単位で作成する行動計画に落とし込み、実施内容の細分化、ソフトウェアを明確にしている。（たまがわ・田園調布・西蒲田・蒲田） ・事業計画の進捗管理の実施を組織的に定め、年度の中間、年度末などで全職員が参加し、総括会議として1日をかけて計画的に実施している。（大森東） ・センター独自に、アンケート調査や地域特性をデータと実地で把握し、圏域内の特性を分析して重点地域を事業計画に反映している。（上池台、西蒲田）
		2 組織体制と人材育成	③センターのPR・環境整備（広く住民に認知され、利用しやすい環境が整えられている） ①人材の採用と適切な労務管理（法人の支援のもとに、業務量に見合った適正な職員配置が行われている） ②職員間の役割分担・連携体制（運営法人責任者、センター長、職員間の役割分担が明確であり、3職種間の連携が図られている） ③職員の資質向上（法人の支援を受け、職員を研修等に参加させ、職員の資質向上や専門性の確保に努めている）	・センターがほぼ施設併設であることから、利用者がふらりと直接相談に来る場合のわかりにくさがあり、センターの明示性に工夫の余地がある。 ・情報の発信や、認知度のアップの取り組みは、様々に工夫されているが、さらに情報発信の目標設定や成果確認の余地は、感じられた。 ・職員の体制は、全体として安定していると思われた。採用および労務管理は、法人の責任者を設置して概ね適切に対応されている。 ・ケースに関する情報共有の仕組みは定着しているが、情報共有の方法は、様々に工夫されている。アンケート調査結果をみても、職員間の情報共有は安定的に行われている。 ・研修への参加や、研修結果の共有などは定着しているが、実施の頻度や、個人別に育成が行われているかどうかについては、法人による差が大きい。職員の能力向上にむけ、本人の意向把握のための面談の実施がないセンターもみられた。	・センターの活動を伝える広報誌を、高齢者福祉関係の施設のみならず、スーパーや小学校、専門学校など、より多世代の人が訪れる場所に設置している。（上池台） ・法人の判断により、特定の基準以上に職員配置が行われ、利用者対応を手厚くしている。（徳持） ・運営法人責任者を含め、職務分掌が、実態に即した形で、明文化されている。（たまがわ、鶴町） ・エリア担当チームでのミーティングや、ランチミーティングでの対応検討（入新井） ・法人で人材育成の仕組みを整備し、職員に求められる人材像を明らかにし、一人一人の育成計画を作成して、面談等を経て、進捗確認を行っている。（たまがわ） ・職員心得手帳を作成して、バイスアップの7原則等、大切な相談援助技術を明記し、常時職員に携帯できるようにしている。（たまがわ）
3 個人情報保護および利用者意向の把握と活用			①個人情報保護（報告、文書の取り扱いにつきルールを定め適切に実行し、個人情報保護は適切に保護・管理している） ②利用者・関係者の意向の把握と活用（利用者や関係者の意見を把握する仕組みがあり、サービスの改善に反映している）	・利用者台帳の保管は、鍵付きの書庫に50音順や地域別などで概ね適切に管理されている。一方、外部への持ち出しの基準、対応方法には、差がみられた。 ・民生委員アンケートの結果から、連携しているケースの情報共有の範囲・判断について、センターによる差がみられた。	・利用者台帳については、一切の持ち出しを禁止している。（たまがわ） ・原則持ち出しできないことになっているが、どうしても必要な場合は、持ち出し日・返却日を持ち出し簿に記録する。（鶴町） ・民生委員は、法律で守秘義務を負っているため、原則利用者情報を提供している。（たまがわ）
		4 安定した財務の維持	①収支状況（経理管理）（センターの会計について適正に処理されているとともに、安定した財務状況となっている）	・苦情対応への理解、利用者本位の認識、考え方が弱い。 ・意向の把握とその対応は、利用者等個々に対応すべき事柄と捉えられている。不満や要望の情報を蓄積し、センター業務のあり方に反映する仕組みは今後の改善の余地が感じられた。 ・法人の関与のもとに、適切な管理が行われている。センター単独で財務状況の把握を行っているかどうか、財務状況の情報をセンター一職員にも開示するかどうかについては、対応の差がみられた。	・利用者意向把握および対応の端緒として、苦情対応マニュアルを作成し、センターに整備している。寄せられた苦情、要望等の意向については、共通のフォーマットに記録し、関係者で共有している。（たまがわ） ・毎月本部経営部門からの財務状況報告を受けている。（大森東）

【大項目Ⅱ 相談及び支援基盤の構築と強化】

※細掛けは、改善上着目したい項目

目標	大項目	中項目	評価項目/目指す姿	着目すべき状況(良い点・改善点)	センターの特長的な対応事例
ケアマネジメ ントカとケ スワークの 発掘と向上 のため	Ⅱ. 相談及 び支援基盤 の構築と強化	1 組織的な相談機能の強化(総合相談支援事業)	① 初期段階での相談業務(在宅介護等)に際し、適切な把握と、組織的な判断と支援が行われている ② 専門的・継続的な相談支援(当事者への訪問や関係者からの詳細な情報を収集し、課題を明確にして支援方針を立て、実行している) ③ 保健福祉サービス等の申請受付(保健福祉や介護保険サービスの情報提供を行い、サービスの調整、支援を実施している) ④ その他の相談機能の充実(多様化する地域の課題を理解し、地域福祉の視点に立って、相談への柔軟な対応が行われている)	・相談者の情報は、引継ぎ等やファイルの回覧などで、定期的かつ緊急度に応じて随時、共有されている。IT化の導入による効率化には、センターによる差が身られた。 ・利用者情報は、活用の観点からの整理が課題と思われる。実態を把握し対応につなげるために、利用者の課題の内容、緊急性など、分類方法を工夫する余地が感じられた。 ・ケースへの対応方針は、所内のミーティングを経て、複数で決定している。複雑な背景のあるケースが増えているため、明らかに期待ケース以外に、ケースの分類や、分類ごとの対応手順をあらかじめ定めているものは少数であった。 ・ハンフレットや事業の情報などが収集され、提供可能な形で保管されている。多くのセンターで、情報量や編集方法、配布方法などに違いはあるものの、冊子にして必要な情報が整理されている。 ・24時間対応のため、ほとんどのセンターで持ち回りによる夜間の携帯電話の所持、および、法人や所属施設の事務と連携した電話対応を行っている。	・利用者が台帳には、見守りキーホルダーの番号を記載するようになり、キーホルダー番号もあわせて行っている。(蒲田東) ・対応の緊急度を区別するため、初期のインテーク用紙のみ記入の利用者(相談記録のみ)は、台帳化はせず、区別している。(蒲田東) ・地域的に、相棒等の複雑な権利調整や成年後身などの相談が多いため、区の法務支援を活用し、弁護士に相談できる体制を取っている。(田園調布) ・(仮称)地域資源マップに主要な保健福祉サービスも収録している。(やぐち、西蒲田) ・法人の医療連携室の職員と連携し、退院時の相談などに円滑に対応している。(蒲田東) ・区庁や、他センターとの圏域が入り組んだところでは、エリアアプリにセンター間で連携して、キーホルダー紹介やサロン活動を展開している。(たまがわ)
		2 困難事例等(早期発見(権利擁護事業))	① 困難事例への理解と基本姿勢(対象者や困難事例の判断基準をセンター内で明確にし、適切な対応につなげ、支援の成果を把握している) ② 成年後身制度利用支援(関係機関等と連携して成年後身制度に関する普及啓発活動を進め、制度利用を適切に支援している) ③ 消費者被害防止(関係機関等と連携して消費者被害の防止に向けた啓発活動を進め、被害情報の把握と共有に努めている) ④ 高齢者虐待(未然防止に向けた啓発活動を進め、事案の発生に際しては、区との緊密な連携により、組織的な対応が適切に行われている)	・困難事例の増加、背景の多様化などの傾向にある中で、虐待以外の判断基準や対応手順を定めているところは少ない。多くのセンターでは、所内のミーティングを経て、複数で対応している。 ・成年後身制度については、高齢者等に対する普及啓発については、目立った取組みが見られなかった。情報の提供にとまらず、センターの利用の仕方を実務的に伝える必要性が感じられた。 ・消費者被害については、被害状況の周知や、警察と連携した啓発活動に取り組みセンターが見られた。 ・高齢者虐待については、事案の発生への対応は行われているが、ターゲットニングも含め効果的な予防や未然防止の取組みが確認しにくかった。 ・センターが作成するプラン件数は、法人方針等も影響し、センターによる差が見られる。 ・本年は、新しい総合事業が開始し、ケアプラン作成については、全体に負荷がかかっている傾向がある。	・困難事例の判断基準を明文化している。(大森東) ・困難事例の予防につなげるよう、家族介護者の仕事と介護の両立支援についても相談にも応じている。(たまがわ) ・地域内で高齢者の徘徊の保護にあたり、施設のショートステイのベッド確保など法人で協力している。(稲古) ・弁護士と地域住民が相談できるセミナーを他包括と協働で開催している。(西蒲田) ・消費者被害の情報は、積極的に居宅介護支援専門員に伝達している。 ・医師向けの広報誌で「高齢者虐待の特徴」を誌面にて紹介し、医師が早期発見・早期通報につなげられるよう啓発している。(千早) ・支援措置者については、台帳フォルダーを区分している。(大森) ・ケアプラン業務が、地域づくりや相談対応を押し進め、件数のハランズに配慮している。
		3 介護予防における専門性の発揮	① 公平性・中立性の確保(業務実施にあたり、公的機関としての公正・中立性、業務上のハランズが確保されている) ② 自立に向けた介護予防プランの作成・評価(自立支援、重度化防止に向け、利用者の自立を目指したプラン作成を推進している)	・多くのセンターで、サービス事業者や地域資源に関する情報を収集しており、内容の違いはあるものの一定の冊子やペーパーにまとめ、必要に応じてケアマネなどに提供されている。 ・収集する情報の種類や編集の方法は多様であるため、今後、誰にどう役立ててもらえるのか、利活用の目的の整理や、利用者からのフィードバックなどは受け付けている。	・目次がガイドの最初ページにあり、全体像がわかりやすくなっている。(目次：①介護保険外自費サービス、②配食サービス、③ホランティア・サロン、④移送サービス、⑤代行サービス、⑥見守りサービス、⑦いこいの家(ゆうゆうクラブ)(蒲田東) ・地域資源のマップ情報を掲載している。(たまがわ・徳持・久が原・頼町・田園調布・西蒲田・やぐち)

【大項目Ⅲ 地域特性を活かした地域包括ケアシステムの深化・推進】

※補掛けは、改善上着目したい項目

目標	大項目	中項目	評価項目/目指す姿	着目すべき状況(良い点・改善点)	センターの特徴的な対応事例 ※() センター名は例として記載されている。非記載のセンターでも実施している場合はありうる
継続的なネットワークを構築するコミュニケーションソーシャルワークのために	【Ⅲ. 地域特性を活かした地域包括ケアシステムの深化・推進】	1 地域資源の活用・専門職との連携(新包括的支援事業)	①地域特性などの情報収集と把握(地域の特長を活かした事業展開ができるよう地域特性や地域資源を把握している) ②把握した地域の情報の提供や活用(地域の関係者に対し、把握した情報の提供や活用を行っている) ③多様な担い手や社会資源の育成とネットワークの構築(高齢者の健康維持や介護予防の取組みが推進されるよう資源の開発や育成を行っている)	<ul style="list-style-type: none"> 多くのセンターで、戸別訪問等で現地在地的に回っており、一定の地域特性(課題の多い地区など)の美態を把握しているが、ヒビタスは弱い。 収集した情報などは適宜関係者や住民に積極的に提供しているが、個々に対応されるものが多く、提供の範囲や頻度、対象などの組織的な美態はつみにくくなっている。 把握した情報やデータの分析が弱く、重点的なエリアを設定して対応するなどの事業化につなげるなどは見出しにくかった。 ネットワークの構築は、どのセンターも力をいれているが、取組みの頻度や広がりには、センターによる違いが見られる。何を目的にどこまで行うのか、ネットワーク構築の目標設定が必要と思われた。 センターが新たな人材育成に関する動きは少なかった。この点については、ノウハウの共有の必要性が感じられた。 本年度から、認知症カフェがスタートしているが、センター主導型の段階。地域住民や民生委員など、地域関係者を担い手として行う動きが、専門家による運営とするのか、センターことの違いがみられた。 認知症カフェのプログラムについては、介護予防体操や参加者同士の喋りなど参加型、チェックシートや手先の動きをみて認知度のスクリーニングを行うものなど、位置付けの違いもあった。 医師会の医療連携調整窓口との連携支援や、地域の開業医への訪問、医療関係者との勉強会など専門家を中心とした連携の機会がつけられている。 在宅医療・介護連携についての理解を得る取組み、在宅医療を推進する動きは緒に就いたといえる。 	<ul style="list-style-type: none"> センターの近隣に併設され、切れ目のない支援を目指したシニアステーション事業においては、活動場所と活動種を提供することで、高齢者に多様な選択肢を提供している。自分にマッチしたプログラムやグループがあるかあると介護予防の方にも大変好評となっている。(須賀・田園調布・観谷) 一人暮らし高齢者の多い都営住宅へのサロン立ち上げ支援(たまがわ) 地域の介護事業所職員をスタッフとした公園健康体操の実施(八新井) 民生委員のOGに声をかけカフェのボランティアとして協力してもらっている。(上池台) 地域で支え合う介護への理解や関心をとりつけるため、認知症カフェを固定にせず、キャラバン方式で自治会館を活用して開催している。(たまがわ) 認知症サポーターが実際に地域で支援活動ができるよう、認知症高齢者の行方不明者を捜索する模範訓練を行っている。(やぐら、平和島) 地域の駅前の薬局で認知症カフェを開催し、薬剤師によるミニ講座や相談会を設けた。広報はセンターが行って支援した。(千早) 医療連携支援室があり、センタースタッフとの連携を図っている。(浦田東)
		2 地域での適切なケアマネジメントの展開(包括的・継続的ケアマネジメント)	①介護支援専門員への支援(介護支援専門員への支援を通して地域において適切なケアマネジメントが行われている) ②地域ケア会議(多職種協働による個別事例の検討を通して、ネットワークを構築し、ケアマネジメントを支援している)	<ul style="list-style-type: none"> 介護支援専門員を核に、ネットワークを構築させ、民生委員との相互理解の勉強会や、医療関係者との情報交換などを取り組んでいる。(上池台) 居宅介護支援事業所への訪問型・アウトリーチ型の支援を行っている。(六郷中) H28年度にセンターの個別レベル地域ケア会議を9回開催し、研究発表につなげている。そこから、ケア会議は、「二一」の「質」を把握する場と位置付けている。(西蒲田) 	

(3) 共有したい特長ある取り組み・アイデア

評価で把握された、各センターの特長ある取り組みや改善のヒントはセンター間で広く共有していきたいと考えている。その一端を紹介する。

<大項目Ⅰ 理念・計画・体制・組織運営>

- 区の事業計画を、法人の事業所単位で作成する行動計画に落とし込み、実施内容の細分化、スケジュールを明確にしている。
- 事業計画の進捗管理の実施を、組織的に定め、年度の間、年度末などで全職員が参加し、総括会議として1日をかけて計画的に実施している。
- アンケート調査や地域特性をデータと実地で把握し、圏域内の特性を分析して重点地域を事業計画に反映している。
- 法人で人材育成の仕組みを整備し、職員に求められる人材像を明らかにし、一人ひとりの育成計画を作成して、面談等を経て、進捗確認を行っている。
- 職員心得手帳を作成して、バイスティックの7原則等、大切な相談援助技術を明記し、常時職員に携帯できるようにしている。

<大項目Ⅱ 相談基盤の構築と強化>

- 困難事例の判断基準を明文化している。
- 医師向けの広報誌で「高齢者虐待の特徴」を誌面にて紹介し、医師が早期発見・早期通報につながられるよう啓発している。
- 困難事例の予防につながるよう、家族介護者の仕事と介護の両立支援についても相談にも応じている
- 区界や、他センターとの圏域が入り組んだところでは、エリアフリーにセンター間で連携して、高齢者見守りキーホルダー紹介やサロン活動を展開している。
- 東京都が推奨する「リ・アセスメントシート」を用い、自立に向けた介護予防プランの所内研修を実施している。

<大項目Ⅲ 地域包括ケアシステムの深化・推進>

- センターの近隣に併設され、切れ目のない支援をめざしたシニアステーション事業においては、活動場所と活動枠を提供することで、高齢者に多様な選択肢を提供している。自分にマッチしたプログラムやグループがあると介護予防の方にも大変好評となっている。
- ひとり暮らし高齢者の多い都営住宅へのサロン立ち上げ支援を行っている
- 認知症サポーターが実際に地域で支援活動ができるよう、認知症高齢者の行方不明者を検索する模擬訓練を行っている。

5. センター別講評

センター別の講評については、次の内容を含めている。

①アンケート調査満足度のモノサシ

調査結果のうち、「とても満足」「満足」をあわせた数値を「満足度」とし、21センターの平均値より数値が高いものを「○」で表している。

②良い点と改善点

地域包括支援センターのめざす姿を踏まえ、その実現に向け重要な論点と考えられる項目を、センターの良い点と、改善点として、評価項目全体を俯瞰し、3点ずつ整理している。

センター別講評の情報は、すべて、現場の貴重な実践と蓄積の成果となっている。また、限られた時間や情報の制約がある中で、今回必ずしも把握しきれなかった優れた取組みはまだまだあると思われる。

いずれも今年度の評価の結果を、センターの更なる発展のために積極的に活用し前進の糧とすることが期待される。

良い取組みについてはグッドプラクティスとして、更なる改善点については、現場の貴重な品質向上へのヒントとして、大田区、センター、区民、幅広い関係者で共有し今後の底上げに活かすことが期待される。

【1 地域包括支援センター 大森】

利用者満足度	
民生委員満足度	
介護支援専門員満足度	

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

共生社会の実現を視野においたセンター業務を行い、包括ケアの裾野を広げている

法人のサービス提供方針として、高齢、障がい、児童等の福祉分野を超えるだけでなく、福祉以外の分野とも積極的に連携を図り、共生社会の実現に寄与していく考えを持っている。センターの業務を通じて、地域コミュニティ活動をすすめるNPOと協働し認知症カフェを開き、地域資源であるコーラスグループとつながり、介護予防の自主グループの講師を依頼するなど、包括ケアの裾野を拡げている。手芸の会、ヨガ教室など、高齢者の関心やニーズに応じて資源も発掘し、地域高齢者のやりの支援にもなるなど、新しいセンターの姿を示している。

良い点2

認知症への理解や啓発活動を、子どもも含めた多様な対象者に対し働きかけている

当センターを運営する社会福祉法人は、区内にある8か所のセンターの定期的な情報交換で地域包括ケアへの足並みをそろえている。こうした仕組み等を背景に、地域団体や民生委員等の活動に積極的に足を運び、地域との信頼関係を築いており、地域で心配な方や支援を必要としている方の情報が、センターに寄せられる関係ができています。法人の理念も念頭に、地域の歴史や特性を大切に地域資源の分析や把握をしており、重点事業を定めて、課題の大きいエリアに働きかけている。

良い点3

法人をあげて、職員の人材育成に積極的に取り組み、人を育て、地域包括ケアを推進する活動に資することを進めている

法人における人材育成に関する方針を明確にし、研修体系を定め、体系に沿った形で職員の資質向上・知識や技術獲得の促進を進めている。研修報告や資料閲覧の仕組みも定着している。人材育成のチェックリストを活用して育成の進み具合を確認し、希望に応じた研修への参加を積極的に促すなど、人を育てる事業に活かしていくことに取り組んでいる。また、就業環境に関する規定なども整っており、長く働き続けられる体制が準備されている

改善点1

地域の医師や介護支援専門員との連携を確実に進められよう、更なる取組みを期待したい

管内の診療所、薬局への定期的な訪問や、地域の健康講座を通じて、医療と介護の連携を促している。在宅医療の必要性が高まる中で、地区内の大学病院が、かかりつけ医という高齢者も少なくないことから、開業医が少ない地域性も踏まえ、訪問診療や身近なかかりつけ医などへの啓発が求められる。介護支援専門員については、負担も考慮し、年4回程度の連絡会を開催しているが、センターには、一層、民生委員や介護事業者との関係を築く機会の提供に努力してほしい。

改善点2

これまでの取り組みを活かしつつ、元気高齢者等、地域の人材の発掘・育成に向けたさらなる活動を進めてほしい

地域ケア会議の協議結果を活かして、ゴミ出し対応や銭湯への送迎などの実践的な取り組みを展開している。また、認知症サポーター講座や認知症カフェを開催して、高齢者を地域ぐるみで支え、地域資源を活かした取組みを進めている。認知症支援など高齢者の見守りをさらに推進するために、元気な高齢者の人材発掘・育成・活用を進める取組みが期待される。センターがこれまで取り組んできた活動を地域に向けて伝え、興味や関心を持ってもらい、楽しみながら高齢者を支える活動へと進めてほしい。

改善点3

立地特性を活かしてさらにPRを進め、気軽に入りやすいセンターに向けた取組みを期待したい

利用者調査ではセンターの位置やバリアフリーへの満足度が高く、介護老人福祉施設併設の特性が活かされている。反面、センターの存在を知らない人には入りづらい雰囲気がある。センターの名称も介護老人福祉施設の看板に掲載されてはいるが、目印となるものが十分ではないことから、入口ののぼりを立てるなどの位置を知らせる情報提供も望まれる。また、センターの役割や取り組んでいる内容を、地域へ発信していくことも進め、地域住民にとって、さらに分かりやすいセンターとなることを期待したい。

【2地域包括支援センター 平和島】

利用者満足度	○
民生委員満足度	○
介護支援専門員満足度	○

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

民生委員との良好な連携体制により、認知症カフェや見守り声かけ訓練などを地域で推進している

民生委員のアンケート調査では、当センターに対する満足度の割合が79%と高い。また、年間4回の懇談会をはじめ民生委員とのコミュニケーションが取れている。自治会の要請があれば、いつでも出向いて必要な講座等を開いてくれると強い信頼の声も民生委員から上がっている。また民生委員宅の店舗を活用して認知症カフェを立ち上げ、カフェ内の装飾は民生委員が主体的に関わっている。また認知症行方不明者を早期発見する仕組みとして「見守り声かけ訓練」を区内で先駆的に行い、民生委員としても「声のかけ方」が分かったと好評である。

良い点2

ケアマネ向上委員会から現場の声を聴き、要望に基づいた学習会・事例検討会を開催している

地域の介護支援専門員の質的な向上と、豊かな横のつながり・交流を目標にした会議を年3回継続開催している。ケアマネ向上委員会から現場の声を聴き、要望に基づいた学習会・事例検討会を開催している。主任介護支援専門員をファシリテーターと位置づけ、グループワークを行って質の向上を図ると共に、地域の介護支援専門員の横のつながりや質の向上を目指している。また地域の介護支援専門員の協力を得て、地域ケア会議への事例提供を進めている。

良い点3

三職種のアプローチと地域関係機関との連携・協力により、孤立させない地域づくりに努めている

包括の三職種6名の職員により、地域割り担当制にて、日々の相談を行っているが、より専門的な見地が必要な事例は、個人判断とせず、その都度職場内で共有を図っている。また虐待に関しては、職員全員で共有を図り、情報収集、事実確認に努め、速やかに報告・相談を行なっている。さらに必要時は2名体制での訪問を行い、区と共に虐待対応方針を定め、警察等の関係機関への協力を仰ぎ対応している。困難事例については、地域民生委員との連携や、適切な医療や介護、権利擁護に結び付けるなど、地域関係機関との連携・協力のもとに、孤立させない地域づくりに努めている。

改善点1

社会資源情報を把握し、継続的な情報更新や、情報媒体の工夫なども検討してほしい

日々更新されていく社会資源や事業所の情報は回覧などで共有はしているが、多様な情報の整理と更新が課題となっている。他センターでは、1枚の紙に管轄エリアの買物の店舗や公共機関、集いの場など多項目のそれぞれの場を列挙した表を作成し、民生委員やケアマネジャーにも配布して感謝されている例もあり、多数の情報を持ち歩くのに効果がある。他センターの取組みも参考に、継続的な情報の更新や掲載情報の多様化に対応できるよう、改善にむけた検討をしていく必要がある。

改善点2

様々な分野から、地域の担い手となるボランティアを発掘・育成し、ネットワーク作りを行っていく必要がある

地域との顔の見える関係により、様々なネットワークが構築されており、独自の地域課題解決へと取り組んできた。そこで重要な役割を果たして来た現在のボランティアは、高齢化が進んでいるため、活動を引き継いでいく新たな世代のボランティアの発掘が必要である。一つの糸口として、認知症カフェの運営を通じて、地域で活躍する人材などを把握しているが、今後、認知症の活動に限らず、様々な分野から地域の担い手となる人材を見つけ出し、協力を仰ぎ、ネットワーク作りを行っていく必要がある。

改善点3

困難事例等の相談の多い団地に対し、地域の見守り機能を構築するよう重点的な働きかけが求められる

当センターの管轄エリアには中小の町工場が多く、担当圏内にある1000世帯を越す団地では、認知症、多問題世帯、経済的困難などの困難なケースの相談が多いエリアとなっている。住宅供給公社とは頻繁な情報共有をし、団地自治会の役員と協力した見守り体制づくりに努めている。自治会との間では、災害時に支援を行う防災協定を締結し、備蓄や通信機器の確保などに法人をあげ協力している。災害時の協力をきっかけに、団地において重点的に、日常的な見守り体制が構築されるよう、サロンや認知症カフェの開催など、地域住民を巻き込んだ働きかけが期待される。

【3地域包括支援センター 入新井】

利用者満足度	○
民生委員満足度	○
介護支援専門員満足度	

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

「みま～も」の事務局として、地域の方と地域の専門職のネットワーク構築に取り組んでいる

当センターは独自事業として、「おおた高齢者見守りネットワーク（みま～も）」の事務局として、地域の医療・保健・福祉分野の専門職と民間企業、行政機関が連携し、地域の方による「見守りささえ合い」と医療・福祉・介護専門職の支援のネットワーク構築に以前から取り組んでいる。幹線道路である池上通りに面した場所でサロン活動やセミナー等さまざまな活動を通して、地域住民と直接話をする機会を持ち、情報の収集や発信を行っている。

良い点2

理念と整合をとった職員の採用方針および能力向上の仕組みが整っている

法人の理念である「親切・丁寧・愛情」に則り、職務上の責任を重んじ業務に精励する人材を採用する方針を持っている。またセンター長は所属従業員の人格を尊重し、親切に指導育成し、同僚は互いに助け合う人材を確保するべく3年後を見据えた人材育成の仕組みづくりを進めている。研修は職員が講師を回り持ちする院内研修、自治体等による院外研修、また各委員会が主催する院内講習・研修会があり、職員が能力向上を図る仕組みが整っている。

良い点3

個別レベル地域ケア会議の多様な参加者、豊富なテーマ設定など、充実している

永年の地域ネットワークづくりの取り組み成果と思われるが、個別レベル地域ケア会議には、民生委員、地域福祉課、介護支援専門員、自治会長、などの地域の関係者から警察官、弁護士、医師、看護師やヘルパーも参加しており、認知症サポーター養成講座で関った銀行の方の出席も得られている。テーマについても、消費者被害の防止策と、その妥当性の検証など、地域の実態を踏まえ、さまざまな内容に取り組み、地域コミュニティとともにケア会議を進めている。

改善点1

みま～もの協賛となっていない団体、民間の事業所とのネットワーク構築の考え方の整理が求められる

通称みま～ものネットワークは、当センターが平成20年から事務局を担い、幅広い社会福祉法人、医療法人、民間企業に参加をよびかけ、構築に尽力している。このネットワークを通じて多くの地域資源も開発され、特色ある介護予防事業など独自の事業展開にもつながっている。一方、今後、協賛の外にある地域住民の参画、あるいは協賛していない事業所とのネットワーク構築をどう進めていくのかについては、改めて整理が必要と思われる。

改善点2

全職員が業務の詳細についての的確に理解できるよう、事業所が一丸となった取組みを期待したい

若い職員を中心に業務に取り組んでいるが、第三者評価のヒアリングに際しては、記入された情報の不足や円滑な質疑応答が成立しにくい面もあるなど、準備不足が感じられた。業務の全体像の把握や、当センターの強みとなる取組みが効果的に継承されるよう、組織全体で認識し、共通理解をつくることが期待される。介護支援専門員のアンケート結果も参考に、今後どのような対応が望まれるのか、その実現のために、事業所全体で考え、さらなる職員の育成につなげてほしい。

改善点3

利用者が相談に訪れやすい環境を提供するよう、わかりやすさや相談環境の整備を検討してほしい

正面から見たときには大きく名称が表示されているが、看板の位置が高く、目に入りにくい。横から来た場合も目印がないため、のぼりを揚げる等の工夫が求められる。相談に来所した場合、窓口が職員の事務所と別であるため、来所に気付きにくいことが懸念される。また、プライバシーが完全に確保される相談スペースなどが確保されておらず、見直しを検討している。利用者調査でも意見がでていることもあり、来所で相談しやすい環境整備の工夫を期待したい。

【4地域包括支援センター 馬込】

利用者満足度	○
民生委員満足度	
介護支援専門員満足度	

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

風通しのよい人間関係のもとチームアプローチによる相談・支援活動を実践している

毎日の職員ミーティングを持ち、夕礼においては、ケースの情報共有を欠かさず行っている。そのことにより、3職種がチームとして活動するための素地が作られ、職場の風通しの良さに繋がっている。良好な人間関係の中で、会議の場だけでなく、職員間の情報交換やケースの相談などが日常的に行われ、担当者が不在であっても、相談支援が円滑に行われている。また、人事考課の仕組みが整っており、年に2回、センター長と職員の面談を実施し、育成方針の確認、方針に基づく状況の共有を行っており、組織への信頼感を高めている。

良い点2

地域を熟知する職員、民生委員との良好な関係を蓄積し、地域に信頼される事業所となっている

基本的に長く勤める職員が多く、在宅介護支援センター時代からの職員が4人ほど在籍しており、地域との連携が良好に維持、継承されてきている。また、在宅介護支援センター時代から、民生委員等地域の関係機関との連携を重視してきたことは、当センターの強みとなっている。地域との連携の必要性が一層高まる中で、民生委員と構築した良好な関係、地域組織や地域住民をよく知った職員の存在があることにより、当センターが、安心して相談に行きやすく、地域に信頼される事業所となっている。

良い点3

介護支援専門員との連携を図り、専門性を活かした地域への働きかけを進展させている

センターの管轄エリアは、高齢者人口1万人を超えており、緊急性の高い個別相談が多く、コミュニティワークに優先して対応している状況がある。そうした中で、介護支援専門員との高い連携力は1つの特長となっており、年二回の交流会、事例検討会の開催、ケアマネ中心のタウンミーティングのサポートなど、ケアマネジメンの専門性を活かした地域への働きかけが進展している。ケアマネジャーの満足度調査でもケースに関する状況報告は、高評価となっている。

改善点1

業務プロセスやマニュアルなどを整備し、次につなげる活動の効率化を図る方策を検討してほしい

在職年数が長いベテラン職員が多く、口頭伝承、阿吽の呼吸、経験値で仕事を回しながらきちんと業務を遂行しているが、報告書など記録の取り方が改善課題となっている。現在は、文章形式で記載し職員間では内容を確認できるが、経過、課題、対応方法などを明確にし、より次の活動に活かす記録となるよう、文書フォームの改善が望まれる。また、ベテラン職員が獲得しているノウハウについても、次世代に引き継げるよう、マニュアル化など明文化を進めてほしい。

改善点2

計画的な業務遂行にむけて、事業計画をより具体化し、達成時期や達成目標を共有して進めてほしい

センターの業務が多岐にわたり、対象となる高齢者人口も1万人を超える状況において、現在の事業計画では進捗管理が効果的に実施しにくいと認識されている。今後、事業計画の内容の具体化を進め、法人とも相談しながら、職員間で計画の達成時期や達成内容について、目標を検討し、達成状況の評価がぶれなく行われる方法を検討してほしい。また、事業計画の進捗状況を確認するミーティングも、年度中盤、年度後半などに位置付けていくことが望ましい。

改善点3

センターの位置を周知する方法を工夫し、役割や取り組みなどの情報を地域に向けて一層発信してほしい

利用者調査ではセンターの位置やバリアフリーへの不満が寄せられており、高齢者に配慮した対応が期待される。センター自体が坂道を上った所に位置しており、途中には案内板や目印となるものもないため、道順や位置をわかりやすく伝える工夫が望まれる。また、コミュニティワークの一環として、センターの役割や取り組んでいる内容を取りまとめ、地域に向けて発信すること、地域に対するセンターの認知度を高めてほしい。

【5地域包括支援センター 徳持】

利用者満足度	○
民生委員満足度	
介護支援専門員満足度	

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

常勤職員を配置し、訪問相談など、利用者に対する安定した相談体制を提供している

区の規定している人員基準について、法人の了解を得て、常勤換算で職員を配置している。相談件数は増加傾向にあり、坂が多い特性から増加する訪問相談のニーズにも対応している。こうした地域で、センターが常勤体制であることは、利用者にとっては、顔見知りの職員に継続的に安心して相談でき、かつ、職員間の情報共有も、同じ勤務体制の中で、効率的に行うことができている。

良い点2

デジタル化による情報共有の基盤を整え、相談情報や地域資源情報の共有を進めている

各種資料類をデジタル化して管理することで、ミーティング等の際に全職員が同じデータを同時に閲覧することが可能となり、スピーディな情報共有・活発な意見交換が可能になっている。また、地域ごとの基本情報や地域資源情報をマップ化し、データをストックして、「高齢者見守り手帳」として、広く関係者に情報提供を行っている。今後、予防プラン作成や、支援ニーズの掘り起こしに一層活用されることが期待される。

良い点3

入浴難民の発生という地域課題を把握し、公衆浴場への送迎サービス創出に取り組んでいる

センター職員が、個別レベル地域ケア会議のケース検討を重ねる中から、施策の動向や、当該地域での銭湯の廃止により、今後、入浴ができない高齢者が発生することを把握し、その対策に取り組んでいる。解決にむけて、センター長が長年構築した事業所とのネットワークを生かし、ボランティアの協力依頼を取り付け、事業の開始に向けて準備を行っている。事業は、デイサービスの送迎車両の空き時間を有効活用し、公衆浴場への送迎サービスをモデル事業によって実施し、検証するものとなっている。

改善点1

地域を熟知する民生委員等との一層の連携を深め、ネットワークの強化につなげてほしい

民生委員のサロン活動の応援や相談に応じる活動を継続しており、民生委員との連携を一步一步進め、地域からの信頼を得てきている。一方で、見守り対象者など高齢者に関する個人情報の範囲・考え方の整理、共通認識づくりは、今後の連携を進める上では解決しておきたい。高齢者を取り巻く課題への持続的な対応には民生委員等との連携は欠かせないため、センターの持つ専門的ネットワークに加え、民生委員の活動を支え応援する働きかけにより、さらにネットワークを強固にしていくことが期待される。

改善点2

地域住民に親しまれるセンターとして、様々な面から認知度を高めてほしい

本センターは、医療法人が経営母体であり、専門職の協議団体の設立や、医師会等医療機関との連携を強みとしている。一方、民生委員をはじめとして、地域住民との連携は、緒についたところである。主体は高齢者一人ひとりである。患者対専門職、利用者対提供者という枠にとらわれず、普通の暮らしの中でフラットに向き合う関係づくりが大切になるだろう。住民に親しまれるセンターとなるよう、入口のわかりやすさ、情報誌の見せ方なども配慮してほしい。

改善点3

苦情の対応手順を明文化し、全職員が対応可能とすることが望まれる

相談台帳の情報共有を丁寧に行い、気になったケースは原則毎日行うミーティングで取り上げ、所内全員で共有・意見交換を行っている。現状は、苦情対応は所長一任となっているため対応手順が明文化されていないが、苦情等を迅速に改善につなげるためにも、処理過程を明確にすることが望まれる。職員全員が対応できるようにすることで、処理の迅速化につなげられ、「新しく正しい情報を提供する」という事業所の理念にも合致する。利用者や民生委員、介護支援専門員の要望にもより応えやすくなるだろう。

【6地域包括支援センター 新井宿（大森医師会）】

利用者満足度	
民生委員満足度	
介護支援専門員満足度	○

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

2カ所の認知症カフェ運営に携わり、社会資源を活かして様々な支援事業を展開している

運営主体が医師会ということもあり、センター主体の認知症カフェ1カ所と医師会主体の1カ所の合計2カ所に携わっており、利用者からの評価も良好である。また、介護支援専門員との関係も的確に構築されており、地域に根ざしたセンター活動が展開されている。地域の社会資源情報を電子データ化するなど管理もより効率的に行えるよう進めており、必要に応じて適正に提供できるようになっている。利用者が使いやすい情報の提供に努め、資源を活かした様々な支援事業を行っている。

良い点2

電子化による情報共有の効率化と全体・個別ミーティングでスーパービジョンを実施し、職員を総合的にサポートしている

職員は各自のPCからソフトを利用した掲示板を使用して伝言や対応メモを残しており、主担当を決めてはいるが誰でも対応が可能な状況を作り上げている。また、週1回全体と個別のミーティングを行っており、全体ミーティングでは区の会議内容の伝達や各担当者のケースに応じた情報共有、個別のミーティングでは担当ケースの進捗状況や個人の育成につながる話も行っている。管理者と各職員が個別に話し合う機会があることで、その職員に応じたスーパービジョンの実施や業務外の職場内における個人の悩みや不満なども把握でき、相談もしやすい状況にある。

良い点3

地域住民との連携・交流や介護支援専門員との顔の見える関係の構築を重視している

町会・自治会や民生委員協議会と連携しタイムリーな情報共有や自主グループとも積極的に関わり必要に応じてサポートをしている。また、担当地域の居宅介護支援事業所を訪問し、介護支援専門員と顔を合わせ、情報提供や委託ケースの相談等を受けることで、顔の見える関係や信頼関係を構築しつつ、介護支援専門員に対する後方支援を行っており、アンケート調査からも関係性が良好なことがわかる。

改善点1

パンフレットの工夫や親しみやすく来所しやすいセンターの在り方など、さらなる周知に期待したい

満足度調査では、センターの場所が移転したことや、特別出張所の2階奥の事務スペースに位置することから、場所のわかりにくさや、遠くなったことへの不満などがみられる。場所の周知については、様々な機会をとらえ、より積極的に発信していきたい。合わせて、センターで取り組んでいることを整理し、利用者のみならず地域住民に向けて伝えていくことでセンターの周知を図ってほしい。パンフレットの工夫や親しみやすく来所しやすいセンターの在り方など、さらなる周知に期待したい。

改善点2

マニュアル化を通して業務プロセスの整理を進め、今後の継続に活用してほしい

苦情や要望などへの対応は口頭での伝達によっていたり、高齢者虐待に関する基準は明確であるもののその他の困難ケースについては個別の判断によっているなど、一部の重要な業務のプロセスにはさらなる改善の余地が見える。業務の進め方の見直しと合わせて事業活動に関するマニュアルの整備を進め、知見を整理して、次の地域包括支援センターの活動を担う人材に業務が引き継げるようにしてほしい。

改善点3

社会資源の収集や把握はできており、それを整理しまとめる事で新たな社会資源の発掘につなげてほしい

地域のネットワークの拠点として、社会資源となる事業所のパンフレットを複数取り揃えており、地域の活動グループの案内や「新井宿新聞」の掲示などを含め、地域住民や利用者へより多くの役に立つ情報を提供しようとする姿勢が見える。その成果もあり、センター主催の活動への協力者も多い。そうした貴重な人的資源をリスト化するなど、収集した情報を整理することで、効率的な社会資源の活用や新たな地域ネットワークの形成、構築につながることを期待したい。

【7地域包括支援センター 嶺町】

利用者満足度	○
民生委員満足度	○
介護支援専門員満足度	

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

地域のニーズに合った活動で顔の見える関係を築き、地域住民や関係機関に対し、包括的に働きかけている

自治会、まちづくり推進会議、民生委員児童委員協議会、自治会理事会、老人クラブ会合等の嶺町地域のほぼ全ての活動に積極的に参加し、顔の見える関係を構築している。地域の祭礼もふくめ、地域住民の一人として、地域活動にも企画から関わり、信頼関係をつくっている。こうした関係の上に、独居や高齢者のみ世帯などの戸別訪問、認知症カフェの開催、「みのり会」活動で多様な健康増進プログラム、熱中症予防や消費者被害の啓発活動など、包括的に働きかけている。

良い点2

シニアステーション事業との連携により、介護福祉に関する幅広い、切れ目のない支援体制を築いている

「シニアステーション東嶺町」が平成28年4月にモデル事業として開始された。これは従来の「老人いこいの家」を再編し、高齢者の健康維持、介護予防を目的として運営されており、地域包括支援センターのランチ機能としての活動もしている。ここでは介護予防運動をはじめ学習講座、趣味活動まで多彩なオリジナルメニューが用意され、多くの住民が利用していただいている。同時に各種の相談に応じ、包括との連携により在宅訪問や各種支援を行うなど、元気健康維持から介護相談まで、切れ目のない支援体制を築いている。

良い点3

地域高齢者の実態把握のため、積極的に訪問をし、地域課題の検討や介護防災の啓発へと繋がっている

利用者が来所できない場合や居住環境の確認が必要な場合等には、積極的に訪問をしている。当センター登録の一人暮らし高齢者を対象とした「笑顔で訪問'16」では、1年以上相談がなく、担当介護支援専門員のない方に対し、電話→資料郵送→訪問を行い、86%の方の実態把握に繋がった。またアンケートから浮かび上がった高齢者の課題を基に圏域での地域ケア会議を開き、移動方法について検討した。消防署との協働により災害時要援護者名簿を作成し、防災診断を実施するなど、介護と防災についての啓発もできている。

改善点1

高齢者見守りネットワークの多種多様な活動について、目標の達成状況を具体化し、評価に取り組んでほしい

地域対応については、地域イベントが10種類、支援団体の行事が17にのぼり、土日・年末年始にも関わるなど多忙を極めている。センターでは、これらの地域に向けた活動を「見守りネットワークづくり」としているが、その目標の達成状況を具体的に描くとともに、活動の統廃合や見直しも念頭においた評価が求められる。職員全体で、継続的に取り組んでいく活動となるよう、内容の見直しを期待したい。

改善点2

介護福祉に関する幅広く切れ目のない支援の成果を、広く社会にアピールしてほしい

「シニアステーション東嶺町」は、管理者がセンターと兼任体制であり、試験的な試みが行われている。センターの介護予防教室の利用者やデイサービスの利用者が、シニアステーションのプログラムを好んで利用するようになるなど、介護保険サービスに頼らない介護予防が行われていることは介護事業関係者にとって、貴重な経験となっている。利用者が多様な選択肢の中から自分にあったプログラムを選択できている意義は大きい。センターには、こうした成果を広く社会にアピールしてほしい。

改善点3

個別課題の解決につなげるための見守りネットワークの活用が期待される

個別レベル地域ケア会議については、地域住民から出て来た課題を対象にするよう方針が区から示されている。当センターでは、地域現場で把握した課題に基づき、専門職や民生委員とともに会議を開催している。今後、センターに求められる役割にそって、見守りネットワークをどのように機能させ、個別課題の解決に繋げるか、地域住民や専門職を交えたさらなる検討が期待される。

【8地域包括支援センター 田園調布】

利用者満足度	
民生委員満足度	○
介護支援専門員満足度	○

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

元気な方から介護を要する方まで幅広く切れ目ないサービス提供の可能性を拡げている

当センターは、元気な方から介護を要する方まで対象とし、幅広く切れ目ないサービスを提供できるようにシニアステーション事業を昨年4月に開設した。シニアステーションが併設されていることで、日常的に通ってくる高齢者の状態を知ることができ、認知症など高齢者の課題の早期支援や早めの相談・情報提供につながっている。シニアステーションには多様なプログラムがあり、利用者数は順調に伸びている。職員としても、介護保険サービスに頼らない予防支援が行える実感を持てたことは、貴重な経験となっている。

良い点2

地域の風土や住民特性を知るために、地域組織や民生委員との密な連携を図っている

職員自らも自治会員となり、地域住民と共に汗をかいて数々の地域活動に関り、地域課題の抽出や社会資源の把握を行っている。住民同士の地域の支え合いが表立っては必要とされにくい地域にあって、地域の相談役である民生委員へのサロン活動サポートや個別同行など、丁寧に取り組んでいる。今回の民生委員のアンケートでは、「対応が早くフットワークが軽い」など、高い評価も受け、熱心な取組みの成果が確認された。

良い点3

地域包括ケアシステムを、地域状況をふまえて实际的に考える取り組みを進めている

医療と介護の連携を円滑に行う事などを目的に、田園調布医師会・薬剤師会・歯科医師会・地域包括支援センター嶺町・田園調布管内の介護支援専門員及び各事業所が集まり事例検討会などを開催している。平成28年度にセンターが主催した個別レベル地域ケア会議では、「孤立した高齢者への見守り体制づくり」をテーマに取り上げ、センターの役割やできることを伝えた。その結果、地域住民による地域防犯パトロールを実施して、見守り活動が継続できるようになっている。元気シニアプロジェクトやフレイル予防など、地域とともにモデル事業にも参画している。

改善点1

住民へのアプローチの工夫や、さらなる地域ニーズの発見を期待したい

自治会・町会や民生委員からの相談には地域差があり、経済的に豊かで、自立心が高い世帯が多い当地域では、福祉的アプローチが難しいことも分かってきた。一方、住民の高齢化率は高く、商店が少なく生活資源が不足しているという現状もある。そうした地域課題に取り組むため、昨年、「社会資源マップ」を2地区で作成し関連事業所に配布した。今後、地域特性をさらに分析し、どのようなニーズが隠されているのか、どのようなアプローチが有効であるのかなどを分析・研究し、地域と共に歩む包括支援センターとして住民目線で事業展開することを目指している。

改善点2

シニアステーション事業とも連携し、新たな総合事業の担い手の育成が期待される

民生委員や、自治会・町会との関係構築が進み、シニアステーション事業も活発に行われている。平成28年度にも、地域介護予防活動支援事業の位置づけで、多くの町会やシニアクラブと合同でサロンやカフェ、体力測定会などを開いている。豊富な人材や資源のある地域でもあり、センターの職員の関りを計画的に漸減し、多様な自主活動グループの育成につなげてほしい。自主活動グループの継続的な活動支援については、社会福祉協議会などとも連携し、地域福祉の知見を活かすことも検討してほしい。

改善点3

法律面の相談体制の充実など、専門家との連携体制を強化し、より適切な支援につなげてほしい

認知症地域支援推進員をはじめ、所内全員が認知症初期集中支援チームとして研修を受けている為、認知症に関する研修参加は充実している。一方で、ケースワークについては多問題化しており、相続に関する幅広い知識や専門性に基づく支援が必要とされるケースも増えている。住民への情報発信も視野に入れ、介護や認知症などに理解のある専門家への相談体制をより積極的に活用するなどして、適切な支援につなげてほしい。

【9地域包括支援センター たまがわ】

利用者満足度	
民生委員満足度	○
介護支援専門員満足度	○

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

多様な地域のニーズに応える中から、多様な専門家と住民のネットワークを強化している

地域の清掃、祭礼には、一地域住民の立場で、部門を超えた法人の職員が参加し、地域との良好な関係づくりを進めている。また、小学校で高齢者に対する福祉講座を開催し、地域に専門性を還元している。こうした関係性のもとに、自治機能の低下が危惧される地域に対し、関係者と協力してサロンの立ち上げを働きかけ、3箇所のサロンが動いている。サロンによっては、デイサービスや薬局、訪問看護ステーションなどが関わり、住民が様々な介護事業者を見知る機会となっているほか、センターが所属する施設の医師や栄養士も関わるなど、職種を超えた関係者がチームとして動き、地域の包括的ネットワークの強化を進めている。

良い点2

認知症の予防・普及啓発と早期発見にむけ、地域全体での体系だった認知症施策を進めている

「認知症地域支援推進員事業」として、認知症に対する体系的な取組みを進めている。地域の関係者として、地域住民（地域力推進会議メンバー）、自主活動グループ、認知症サポーターを視野におき、介護事業所、認知症初期集中支援チーム、医療関係者とともに取り組む位置づけとしている。平成28年度は毎月認知症カフェを開催し認知症サポート医と連携して早期発見・受診につなげている。また、二箇所の小学校で、認知症サポーター養成講座や福祉学習を行い、サポーターへのフォローアップ講座など特色ある啓発活動を進めている。

良い点3

地域の境界に位置するセンターとして、他センターと協力体制を構築し、利用者本位のサービスの提供を行っている

当センターが管轄エリアの端に位置することから、他管轄エリアからの相談にも柔軟に対応している。同時に管轄内であっても地理的に遠く、関わりが弱くなる地域に関しては、その近隣のセンターと協力し、見守りキーホルダー普及活動等を行っている。近隣センターと連携することにより管轄外の町会とも連携が可能となり、顔が見える関係づくりができ、地域の方へのセンターの理解につながっている。また、近隣のデイサービスや薬局にも協力してもらうことで医療と介護のネットワークを構築し、事業性の縦割りでなく、利用者本位のサービスが提供できるよう努めている。

改善点1

データや地域情報の分析から、エリアの課題を分析し、効果的な地域への働きかけを行うことを期待したい

見守りキーホルダー登録や認知症サポーター養成講座、認知症カフェ、様々なイベント開催など、住民向けの取り組みを数多く行っている。今後は、より管轄内を細分化し、必要とする地域に必要なものを提供することを期待したい。管轄区内であっても地域により高齢化率やイベントへの参加率などバラつきがみられる中、高齢化率や認知症発症率、サポーター率、地域資源数などをデータ化することにより、その地域住民に効果的に、必要としているイベント等を優先順位をつけ計画的に行うことを期待したい。

改善点2

特色ある地域づくりや、センターの事業をマニュアルに残し、今後に引き継げるものとしてほしい

当センターの独自のマニュアルとして、①夜間・休日電話対応マニュアル、②認知症初期集中支援チームマニュアル、③苦情対応マニュアルなどを整えている。虐待対応については、区のマニュアルがあるが、それらをベースに、センターとしての詳細マニュアルの検討の余地があると考えている。多くの意欲的な取組みが見られるため、考え方や対応の手順を書面に残しておくことは、後に続く職員にとっても、重要なことと思われる。また、サロンや居場所づくりなど、今後、住民の自主グループ化が期待される活動についても、センターの経験が大いに役立つと期待される。

改善点3

方針の先にある、地域のあるべき姿を、めざす理念として言葉にする取組みを期待したい

法人内の複数の在宅サービス事業所と共に、たまがわ事業本部として、地域包括ケアの実施に取り組んでいる。自らも資源の1つとして、地域の関係機関や専門職とつながり、活動は広範なものとなっている。現在の理念・方針は、地域資源の把握と地域診断、職員のケースワーク力の向上、認知症対策の体系化である。今後、地域住民と共に、包括ケアの実現に取り組む上では、方針の先にある、地域のあるべき姿を言葉にする取組みを期待したい。地域住民を含むさまざまな関係者と共有できる目標の設定が期待される。

利用者満足度	○
民生委員満足度	○
介護支援専門員満足度	

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

【10 地域包括支援センター 久が原】

良い点1

認知症については、幅広い年代を対象とした担い手育成や初期集中支援チームの啓発などを体系的に取り組んでいる

認知症については、認知症サポート医との連携により、認知症カフェであるオレンジカフェを定期的に開催し、認知症の方に対しても働きかけが行われている。認知症の担い手育成については、小学生に対する認知症サポーター養成講座を開いている。また、地域行事に際して、子供向けに認知症サポーターキャラバンのマスコットを使ってPRも行われており、いろいろな年代に向けて周知の取り組みが行われている。認知症初期集中支援チームの役割についても幅広く啓発活動を行うなど、体系的な認知症施策の実施に取り組んでいる。

良い点2

運営法人の強みを生かし、地域関係者との信頼関係を構築して、重点的な働きかけを進めている

当センターを運営する社会福祉法人は、区内にある8か所のセンターの定期的な情報交換で地域包括ケアへの足並みをそろえている。こうした仕組み等を背景に、地域団体や民生委員等の活動に積極的に足を運び、地域との信頼関係を築いており、地域で心配な方や支援を必要としている方の情報が、センターに寄せられる関係ができています。法人の理念も念頭に、地域の歴史や特性を大切に地域資源の分析や把握をしており、重点事業を定めて、課題の大きいエリアに働きかけている。

良い点3

地域で活動している自主グループなどを発掘し、立ち上げを支援している

「地域資源の把握と地域診断」の方針のもとに、地域で活動している自主グループを発掘し、その立ち上げを支援し、ボランティアとの橋渡しや地域の方たちの参加につなげている。例えば介護者相互の交流の場である「介護者サロン虹」の後援をしたり、ウォーキングの会、太極拳の会等の協力、団地での認知症サポーター養成講座等への講師派遣をしている。また管内の地域資源をまとめて作成した「久が原便利マップ（シニアクラブ活動編）」と「同マップ（地域の自主グループ編）」を配布して地域に向けて情報発信し、情報も収集している。地域のニーズとして趣味や学習に対する関心が高いことを踏まえ、活動の立ち上げを支援している。

改善点1

長年活動を続けてきた、自主グループ活動の高齢化に伴う継続支援方法を見出してほしい

当地域を特徴づける活動として、介護者サロンや、ふれあいサロンなど、地域のボランティアによる地域づくりの取組みが挙げられる。平成21年ごろから始まった介護者サロン活動は、区民主導で組織的な事業に発展しているが、今後、新たな担い手を巻き込んでいく段階を迎えている。一方、気軽なふれあいを通して、介護について理解を深めるサロンも生まれており、今後、自主グループ化を円滑に進めていく必要がある。地域福祉の知見を活かし、住民主導の活動を定着させ、存続するための支援が求められる。

改善点2

幅広く、介護支援専門員を対象に、連絡会や懇談会を開催していくことを検討してほしい

介護支援専門員との連携は、介護サービス提供で関わっているすべての事業所が参加して開催する、年3回の介護事業者連絡会がその機会となっている。一方、介護予防の委託のみの介護支援専門員とは、一堂に会するような連携の機会が確保されていない点は課題と思われる。こうした介護支援専門員も含めて、情報共有や、話し合いができるよう、幅広い介護支援専門員を対象にした、連絡会や懇談会の開催を検討してほしい。

改善点3

新しい総合事業も視野に、在宅で安心して住み続けるための地域資源の強化への取組みが期待される

当センターのエリアの地域資源をまとめて作成した「久が原便利マップ（シニアクラブ活動編）」と「同マップ（地域の自主グループ編）」は、シニアクラブや自主グループの活動などへの社会参加の道案内として役立っている。今後は、買い物、配食・宅配、医療機関など、医療・介護や生活支援につながる地域資源情報の充実が期待される。現在の自主グループが新総合事業の住民主体による地域資源となるために、道筋をどのようにつけていくのか、活動団体に対するどのような支援が可能なのか、専門性のあるセンターの役割の整理と発揮が期待される。

【11 地域包括支援センター 上池台】

利用者満足度	
民生委員満足度	
介護支援専門員満足度	

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

戸別訪問やアンケートで孤立リスクを把握し、分析した結果を次年度の事業計画の取組に反映している

センター事業の普及啓発、高齢者のニーズ把握を目的として戸別訪問を平成16年より継続している。平成29年度は216名を対象に個別訪問を実施し、アンケートで困りごとの相談先のない方や近所づきあいの少ない高齢者の状況など、将来的な孤立リスクを把握している。これらを「生きいきレポート」としてまとめ、地域の課題の分析結果を、事業計画の内容に反映させており、根拠を明確にした事業に取り組んでいる。

良い点2

地域で暮らし続けるために有益な情報を編集し、関係者や幅広い世代に発信している

センターの周知や、高齢者に対する地域資源情報の提供を図るため、「生きいきガイド」を編集して、関係者に地域で暮らし続けるために役立つ情報を提供している。また、法人の広報活動とも連携して、広報誌を近隣の小中学校やスーパー等に配布し、多世代への発信も行っている。周辺の自治会・町会には、回覧板(上池台だより)を3か月おきに、1800枚程度印刷して配布するなど、センターの認知度の向上に取り組んでいる。

良い点3

ケアマネジャーとの協働を核に、医療関係者や民生委員との連携の機会を拡げている

平成20年より、20の居宅介護支援事業所とともに、年4回の連絡会(けあまねっと)を開催し、事例検討、情報共有、勉強会を継続している。本年は、民生委員と介護支援専門員との連携を図りたいとの意見をうけ、民生委員と介護支援専門員との連絡会を10月に開催し、それぞれの役割や機能を理解する機会を提供している。また、年に1~2回介護支援専門員と医療関係者との連絡会(地域包括ケアの会)を実施し、医師、薬剤師や訪問看護、PT等も参加し、地域包括ケアシステムにつながるネットワークづくりが進展している。

改善点1

相談や苦情の情報が事業改善により活かされるよう、対応マニュアルの見直し、更新の仕組みづくりが期待される

相談等への対応については、就労しているご家族等からのメール相談のニーズも増えている。現状の相談や要望への対応フローは開設当時からマニュアルのため、利用者の要望など現状にあわせて見直しの必要性が感じられる。また、相談や苦情は、貴重な改善のヒントとして、その処理経過や、対応についての評価を情報として残し、組織で共有できるものとした。また対応マニュアルには、日付と、マニュアル見直しの記録をつけることで、のちの振り返りにより有効な情報とすることができると思われる。

改善点2

収集している地域資源情報生きいきガイドが、関係者や住民に活用されるよう、さらなる取り組みを期待したい

生きいきガイドには、センターが着目した高齢者が暮らしつづけるために必要な情報が幅広く掲載され、有益な資料となっている。高齢者相談窓口、暮らしの安心・情報ダイヤル、生活に役立つ情報、趣味・生きがい活動の場、シルバーパス、介護家族会、福祉法律相談などが網羅され、高齢者の生活の一旦が浮かび上がる。これらが地域の高齢者のために有益に活用されるよう、更なる取り組みを期待したい。

改善点3

地域住民を交えた個別レベル地域ケア会議の意義を再確認し、実現につなげてほしい

日常生活圏域における地域ケア会議を実施し、軽度者に対する清掃事務所個別収集の実現など社会資源の開発に取り組みしているが、個別レベル地域ケア会議の実施が課題となっている。現状では、個別レベル地域ケア会議は、困難を抱える人が地域で暮らし続けるための課題解決の場と認識されており、サービス担当者会議で解決されることも多い。民生委員だけでなく、地域住民の参加の必要性も含め、センターによる地域ケア会議の目的・意義・位置づけの再確認が必要と思われる。

【12 地域包括支援センター 千束（田園調布医師会）】

利用者満足度	○
民生委員満足度	○
介護支援専門員満足度	○

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

地域特性に応じた社会資源開発に取り組み、地域分析に基づく実証実験を行っている

住民が利用できるサービス等が少ないという地域課題を踏まえ、多職種会議を開催し対策を検討している。古くエレベーターのない集合住宅が多いことや、バス路線が少なく、高齢者の移動手段が限られているという分析から、買い物支援の必要性が高いと仮説を立て、「外出支援モニター」を募集し、地域のスーパーまでの送迎サービスを実施した。結果的には、希望者は少なかったが、このような取り組みから地域特性に応じた新しいサービスや資源が発掘されると思われる。

良い点2

運営法人の特性を生かし、医療との連携を活用した取り組みを展開している

医師会という強みを生かし、かかりつけ医との相談のしやすさ、在宅専門医や病棟を持つ医療機関との連携を取り、センターでの活動を進めている。医師会、歯科医、薬剤師、病院、訪問看護の関係者が参加する「地域包括ケアの会」では、今年度はお泊まりデイについて事例検討を行い、区への政策提言の検討にまでつながった。また、医師が見る広報誌に、虐待についての特集記事を掲載し、区民への周知啓発を行っており、今後の継続が期待される。

良い点3

地域の力を活かし、住民による主体的な活動との連携と支援を通じて、見守り・支え合いの輪を広げている

民生委員・児童委員とは何かあれば声をかけあえる関係であり、相談や通報につながっている。また認知症カフェの1号店では医師によるミニ講座などを企画し、順調な開催が続いており、今年度は地元の薬局店を2号店として開催している。広報はセンターが担当し、駅前近くの立地を生かし、薬剤師による薬の話や相談会が開かれた。自治会・町会でも介護予防・認知症予防に関心が高まり、セミナー講師の依頼も増える中で積極的に対応している。

改善点1

質の高い記録作成及びセンターの支援実践を地域にPRする取り組みが期待される

職員の記録には、個人差があり、職員が共通した記録作成を行うための研修が必要である。会議等の書式を定め、参加者、議題、討議内容、結果などのフォームを作ることが望ましい。また、質の高い実践を行い、関係者からの信頼性も高いが、一方で、実践を関係者にPRする取り組みは遅れていると感じる。現在行っている手順や仕組みをまとめ、情報発信することが期待される。まず、これまでの実践の整理、分析を進めることから始めて欲しい。

改善点2

アクセスの利便性を高めると共に、プライバシーが確保できる相談しやすいスペースが必要である

センターは、大通りに面したビルの3階にある。エレベーターはあるが、車椅子の人が利用するには狭く、分りにくさを感じる。事務所は、ビルの奥の一角に位置しているが、相談場所は開放スペースにあるため、相談時のプライバシーへの配慮がほしい。高齢者の相談に適した作りになっているか、気軽に訪れる環境であるかなど利用者の目線で見直したい。立地条件の不足を補うため、出張相談など、様々な工夫をしているが、現状の環境についても、積極的に改善に取り組むことを期待する。

改善点3

法人内における事業の位置づけの再整理と、人材の計画的な育成と専門性を育む取り組み、組織全体としてのキャパシティの向上が望まれる

法人として地域への社会貢献への意識づけが強く、今後の地域包括ケア体制を見据え、より積極的な位置づけの見直しが望まれる。また、新人職員を含めた人材の計画的な育成、組織全体の業務・役割分担の適正なバランス、センターとしてのキャパシティの向上により、困難ケースへ対応する、地域に頼られる組織となることを期待したい。

【13 地域包括支援センター 六郷東】

利用者満足度	
民生委員満足度	○
介護支援専門員満足度	○

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

個別レベル地域ケア会議を、平成 25 年から独自に開始し、実績を積み重ねて地域支援活動にも活かしている

地域ケア会議は、区の実施に先立って開始し、モデル事業ともなった。民生委員、医療関係者、警察、消防、介護支援専門員、自治会・町会長、住宅の管理人、区議の方もメンバーとして参加し、課題解決の実績を積み重ねてきている。個別レベル地域ケア会議では、地域との連携をどのようにつけるのか、問題解決にむけた地域関係者の意向を把握している。また、個別レベル地域ケア会議のネットワークを通して、その後の、地域支援の活動につながる資源も発掘されている。

良い点2

民生委員や介護支援専門員と良好なコミュニケーションをとり、高い満足度を得ている

民生委員懇談会や介護支援専門員懇談会を定期的開催している。民生委員との懇談会は地区ごとに年 1 回、センターとして年 4 回開催するほか、月 1 回の介護支援専門員との勉強会（現在カフェに名称変更）にも参加し意見交換を行っている。こうした活動を通じて民生委員、介護支援専門員と良好なコミュニケーションを取っている。民生委員のアンケート調査ではセンターへの総合的評価において 85%の方が満足と答えており、介護支援専門員に対するアンケート調査でも、相談に対する対応の迅速性や、経過報告対応について、8割の満足度など良好な関係が確認された。

良い点3

当センターの今後を見据えながら職員の人材育成に努めている

職員全員がそれぞれのレベルに合った多くの研修（区や都をはじめ各種団体で行われるものも含む）に積極的に参加しており、その内容を共有している。また法人として職員の研修参加を奨励しており、資格取得などのスキルアップを図れるよう配慮している。センター長は資格を取りたての職員を OJT で積極的に育てており、当センターの今後を見据えながら、人材育成に努めている。

改善点1

ケース記録をより簡潔かつ、確実に利用者の情報を伝えるツールとして、質を高めてほしい

ケース記録は誰が見てもわかるように書くことを考えて、箇条書きで簡潔にまとめており、アセスメントから始まって、途中経過がわかるようになっている。しかし、ケース記録はその人によって書き方が違っていたり、状況により、記述が乱雑になるなど、より質を高める余地が感じられる。現在、必要な記録の基準を設定して書き方の標準化を進めようとしている。今後、ケース記録を簡潔かつ、確実に利用者の情報を伝えるツールとして、質を高めてほしい。

改善点2

広報誌などを作って地域包括支援センターの活動と実績を地域に広めてほしい

事業所の広報誌発行は、現在作成を検討している段階となっており、現時点では発行されていない。地域の利用者が相談に来所ににくい地区であり、広報誌の役割は大きい。また、認知症サポーター養成講座や認知症カフェ、自宅に何って行う”おうちカフェ”など、豊富な地域づくりの実績があり、民生委員とも連携をして有効に活動している。こうした実績を地域にぜひ広報してほしい。住民にとっては、地域の豊かな資源や、豊富な介護予防の取組を知る機会になり、センターにとっては、貴重な PR のツールとなる。

改善点3

地域包括ケアにおける担い手人材をどのように確保していくのか検討してほしい

地域支援についても、多様な独自の取組を行っているが、課題も多い都営や UR の団地ほど活動人員が足りず、活動に関する役員の負担が大きくなるなど、困難な状況が見られる。こうした問題の解決は簡単ではないと思うが、問題の実態・事実を把握し、地域住民にアイデアをつのり、地域住民の視点にたって考え進めていってほしい。また、多様な専門分野からの意見を集め、高齢者の問題を高齢者だけで解決するのではなく、防災のアプローチや、多世代型イベントでの交流などで、地域住民同士が地域のために楽しみながら活動する材料の提供なども求められる。

【14 地域包括支援センター 六郷中】

利用者満足度	
民生委員満足度	
介護支援専門員満足度	

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

元気高齢者を含む様々な高齢者への見守りキーホルダー登録を進め、様々な面で効果が出ている

「高齢者見守りキーホルダー」は外出先で突然倒れるなど、救急搬送や保護された際に医療機関や警察からの照会に対して迅速に情報提供をするツールとして、大田区の事業になっており、当センターでは区の事業化に先駆け導入した。センターを周知するツールとしても有効であり、これまでの登録累計は3700個にもなる。登録後は、イベントなどに参加し、1年ごとの更新登録に力を入れている。元気高齢者に積極的に登録を促進してきた成果として、支援の必要なケースの情報が寄せられるなど、効果が出てきている。地域住民の口コミもあり、多くの高齢者にキーホルダーが認知されており、様々な面で動きやすくなってきている。

良い点2

社会資源の情報収集や整理、提供（活用）の一連の流れが確立している

六郷お役立ちガイドは、高齢者の地域を支える情報をまとめたもので、在宅介護支援センター時代から長く継続し、掲載内容の見直し、情報更新を続け、最新情報を関係者や地域住民に届けている。現在、東京都健康長寿医療センターのプロジェクト「地域の社会資源見える化サイト」にも参加し、情報のIT化など、効率よく情報の収集と提供ができる方法を検討中である。全町会ごとの特色を分析し、ファイリングしたものをDVD化し町会へ配布したり、全シニア会を3年かけて回るなど地域の分析結果をわかりやすく整理し、地域住民や関係機関に提供している。

良い点3

地域に向けた定期開催事業を充実し、関係団体との連携の素地をつくっている

六郷地区は、自治会・町会の活動が活発な地域で独自の見守り活動等がある中で、見守りキーホルダーをきっかけに、地道な地域との信頼関係づくりを進めてきている。現在、エリアを対象としたセンターによる定期開催事業は、約20種類にも上っている。毎月開催は、介護予防教室、介護者のつどい、認知症カフェ、のほか、自主グループ活動支援にも取り組んでいる。その他に、年1～3回程度で、町会等のサロン支援、認知症サポーター養成講座、ケアマネカフェ、民生委員懇談会など、地域関係者との連携できる関係構築を進めている。

改善点1

理念方針に応じた、事業計画の進捗を図る目標指標等を設定し、計画の着実な推進を期待したい

事業計画は年度末の振り返り、地域特性を踏まえ、本年から、チームで原案を作成している。計画の進捗状況についても、第三者評価を期に、書面化し記録を残すように手続きを変更している。今後、理念・方針を具体化する事業計画の目標設定、方針づけや、いつまでにどの程度の成果をあげるかを示す具体的な活動指標、達成期限を明確にすることで、さらに着実な実行につながると思われる。目標の達成状況の確認が容易になることで、職員間や関係者との達成感の共有につながり、やる気・働きがいの向上にもつながると考える。

改善点2

地域特性の分析に基づき、増加する困難事例に対する重点的な働きかけが求められる

センターとして、地域特性を把握分析する中で、担当エリアにおいて独居や高齢者世帯の増加が顕著に進む区域等を把握している。また、近年、高齢者虐待をはじめとした様々な困難事例が発生し、その対応に追われる状況もみられる。地域に対しては、多様なプログラムで、イベントの開催やシルバーサロンなどを開き、介護予防や認知症施策の啓発に努めているが、今後、地区内の重点的なエリアを定め、特化した働きかけにより、予防や見守りを強化していくことが求められる。住民の力も見守りなどに活かしてほしい。

改善点3

個別レベル地域ケア会議の意義、目的を再確認し、地域関係者とともに課題解決の体制づくりにつなげてほしい

個別レベル地域ケア会議の開催については、個別ケースの検討などで、一定の手応えも得ているものの、現場として目標をどこに定めるかなど、手探りが続いている。今後、センターとして、地域ケア会議の目標や達成すべき意義などについて、検討していく予定となっている。既存の会議にはワークショップ形式を取り入れ活発な議論につながっているため、そうした工夫も行い、地域関係者とともに課題解決のための継続的な体制が作られるよう、今後の取り組みを期待したい。

【15 地域包括支援センター やぐち】

利用者満足度	
民生委員満足度	
介護支援専門員満足度	○

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

見守りキーホルダー登録を活用して、地域における高齢者の見守り体制づくりに、地域の関係機関との連携を通じて積極的に取り組んでいる

自治会・町会の集まりなどを通じて、見守りキーホルダーの登録会を行い、見守りの対象となる高齢者と包括がつながりを持つ機会としている。また、登録更新の際には体操教室などとも組み合わせて行い、状況変化や潜在的な支援の必要性の有無などの判断にもつなげている。さらに登録会の際に、地域内の困難事例の情報を住民から受けて戸別訪問を行うなど、現場の声を吸い上げて問題発見につなげている。

良い点2

認知症の理解促進のための普及啓発活動に、地域を巻き込む形で草の根から取り組んでいる

RUN伴イベントの開催により、日頃は認知症に関わりの無い学生等も含め、住民が楽しく走る・応援するなど、イベントに関わることを通じて身近に考えられる機会を設けた。また、イベント関係者とのつながりを活かして、今年度は認知症サポーターが実践出来るための行方不明者の捜索模擬訓練を行った。認知症カフェは昨年からは開催しており、脳活性化ゲームを行ったり、看護師や栄養士による情報提供もしている。認知症サポーター育成は小学生向けに下丸子児童館でも行うなど、草の根で認知症を理解する地域づくりに貢献している。

良い点3

近隣包括を含め、地域の様々な関係機関と連携し、より良いサービスを住民が受けられるよう努めている

近隣包括と連携し、決められた線引き内（区域）でのサービスではなく、住民の身になって真に利用しやすい地域包括支援センターを目指している。また、地域力推進会議に毎月定期的に参加し出張所、自治会・町会、警察、消防、社会福祉協議会等の関係機関と連携を図っていたり、見守り検討会にも参加し地域での見守り活動について出張所、自治会・町会、社会福祉協議会と意見交換をしたりと、様々な関係機関と連携し、面的な広がり地域を支えるセンターを実践している。

改善点1

現在の働き続けやすい職場環境と、経験豊富な人材を活かし、個人別の育成計画の策定・活用に取り組むことが望まれる

センターとして、産前産後休業や育児休業の休暇制度を女性職員だけでなく男性職員でも取得しやすいなど、働き続けられるための環境を整えている。今後はさらに、定着率の高い職場環境と経験豊富な職員を生かし、センターの目指す取り組みを推進できるよう、個人別の人材育成計画の作成と運用を通じて、さらに専門性が高く、主体的に能力を発揮できる職員を中長期的に育成する取組みに期待したい。

改善点2

多様な関係機関や地域関係者との良好なネットワークを生かして個別レベル地域ケア会議を定着させ、地域課題への取組みを進めてほしい

近隣の地域包括支援センターやケアマネジャー、民生委員、自治会・町会、警察、消防、社会福祉協議会等様々な地域の関係機関と連携をとることにより、地域の見守り体制づくりを積極的に進めているほか、地域の協力体制にも恵まれている。こうした多様な関係者との良好なネットワークを生かし、センターとしてどのような地域課題に重点的に取り組んでいくのか、個別レベル地域ケア会議等の機会を活用して検討を進め、取組みを前進させてほしい。

改善点3

今後、地域を分析することで、より地域の見える化に取り組み、地域ケア会議などへの活用を期待したい

地域住民の生の声からヒントを得たり、民生委員等の情報により地域情報を把握するなど、地域の状況を把握する力量は十分に整っている。今後は、さらに地域課題を細分化し、この区域での高齢化、一人暮らしの数、認知症の状態、サポーターの数などを客観的に分析することにより、事業の戦略的な優先順位付けや対象の絞り込みを行い、地域ケア会議等の活動に活かすなど、よりの確で効果的な取組みとなることを期待したい。

【16 地域包括支援センター 西蒲田】

利用者満足度	
民生委員満足度	○
介護支援専門員満足度	○

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

地域活動の中で、センターの役割を果たすことで、地域にセンターの理解者、協力者を増やしている

民生委員主催のサロン活動、医療機関を会場にしたサロン、介護予防教室、シニアクラブが行っている見守り活動等、地域の活動に対して毎回職員を派遣し、活動を積極的にバックアップするとともに、高齢者の支援ニーズなど地域情報を収集している。また、高齢者の見守りにつなげる「高齢者見守りキーホルダー登録」についても、地域のお祭り等に出向いて、登録ブースを設け、登録を円滑に促進している。地域の取組に寄り添いながら、センターとしての役割の発揮につなげることで、地域にセンター事業の理解者、協力者を増やしている。

良い点2

新総合事業や生活支援、社会参加の促進にむけ、地域資源情報の収集・整理に取り組んでいる

地域資源マップ「おやくだちマップ」は、生活に役立つ情報や安心して暮らすための情報、生きがいつくり情報など多くの情報が掲載されており、新総合事業のプラン、見守り、困りごとのツールとして、センター窓口や民生委員、シニアクラブ、介護支援専門員、地域住民に配付している。地域の高齢者に社会参加を促すためには、シニアクラブや自主グループ、サロン等、参加できる団体等の情報を集め、内容を詳しく掲載することを検討しており、今後の充実が期待される。更に改善を重ねるために、目次・全体のページ、作成年月日、更新履歴（日時と内容）も加えたい。

良い点3

ケアマネ村から「つながる街の会」に発展させ専門職の地域ネットワークの構築につながっている

昨年までは、ケアマネ村として、介護支援専門員を対象とした研修会や連絡会等を実施してきたが、今年度は地域の各事業所を回り実行委員を募り、実行委員会を組織して、ケアマネ村から「つながる街の会」に発展させた。実行委員会で話し合い、事例検討会を開催し介護事業者、訪問診療、MSW、薬剤師、民生委員、行政、社会福祉協議会等の参加があり、研修内容が充実するとともに地域ネットワークの構築につながっている。月1回の会を4回継続し、支援方法の検討を行っている。

改善点1

地域住民を巻き込み、切れ目のない包括的な見守り体制をともにつくっていく必要がある

センターへの安否確認要請は頻繁にあり、今年度数件の孤立死が発生している。センターでは、民生委員協議会や町会長会議において孤立死発生の問題を共有し、地域への啓発活動を始めている。孤立死は、社会にもサービスにもつながりのない人が陥りやすく、困難事例の発生要因とも重なっている。孤立死や困難事例となるまでに、身体的、経済的、社会的、課題が発生している。これらの課題を深刻にしないためには、運動、社会参加、食事などの予防が必要となることから、高齢者見守りキーホルダー登録更新を契機に、予防を中心に、切れ目のない包括的な見守り支援体制を住民とともにつくっていく必要がある。

改善点2

シニアクラブなど公的な支援を受けている団体が介護予防の活動場所となるような調整が求められる

介護予防に必要な、運動、社会参加、食事の要素は地域での暮らしに不可欠な要素として、幅広い世代に広め、中長期での見守り体制を地域に根付かせていくことが求められる。

シニアクラブとは高齢者見守りキーホルダー更新会や、講座開催など連携が取れている。見守りのための声掛けなどにシニアクラブが関わる場合があるが、元気高齢者の社会参加の受け皿として確立するまでには至っていない。今後、自立に向けたケアプランを実行するに当たり、シニアクラブやサロンなどが介護予防の活動場所となるよう、関係機関との連絡調整が求められる。

改善点3

専門的ネットワークを活かし、住民を交えた効果的な地域ケア会議の開催、運営を実現してほしい

個別レベル地域ケア会議については、平成26年度以降、11件の会議を開き、地域課題の分析等を行っている。社会資源開発に至った事例はないが、町会、民生委員に対する働きかけを行っている。地域ケア会議の役割として、本人の見守り体制を作り、センターが関与することで地域の不安や負担を軽減しつつ見守り体制を作ることにあると考えられている。本センターでは、ケアマネ村を契機にして、専門家による地域ネットワークの構築が進展しており、この成果を活かし、住民を交えた効果的な個別レベル地域ケア会議の開催、運営を期待したい。

【17 地域包括支援センター 蒲田】

利用者満足度	○
民生委員満足度	○
介護支援専門員満足度	

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

法人と連携し、新たな地域資源の発掘につなげるべく、多世代交流や地域づくりに踏み出している

高齢者だけを見ていると高齢者は幸せにはなれない、という考えを持ち、施設利用者も地域住民ととらえ、特別養護老人ホームと共に、近隣の広場で、地域との交流まつりの開催に関わっている。センターの見守りコーディネーターが企画実施をサポートし、当日は、地域のボランティアを集め高齢者の移動に協力を得るなど、若い世代や子育て世代も含めて、新たな地域資源とつながる機会にもなっている。

良い点2

3 町会程度の、より身近な圏域を対象に、地域課題についての意見交換会を継続している

地域交流会として、3 町会程度の広さを対象に、地域住民との意見交換会を定期的で開催し、3 年目に入っている。交流会では、住民目線での地域課題を把握し、解決にむけて、地域住民にとって必要な社会資源を検討するなど、コミュニティソーシャルワークの働きかけとなっている。当センターを含む、法人の事業部門としても、商店街や地域と連携して夏祭りを開催するなど、これまでにないアプローチで、地域との関係を深めている。

良い点3

認知症支援において、サポーター養成、オレンジカフェ、専門家の関わりを一体的に進めている

3 職種全員がキャラバンメイトを取得し、認知症サポーター養成講座を積極的に展開し、高齢者自主グループ、子ども、一般企業など 348 人を養成している。また、法人内で認知症カフェの方針をゆるやかに共有し、特長を打ち出す内容とし、作業療法によるものづくりなど、楽しみながら手先の動きを観察できるよう、専門職を入れ、認知症地域支援推進員が関わっている。1 回あたりの平均参加者は 6 名程度で、普段は人付き合いをさけるような方も、継続して参加している。

改善点1

地域づくりの成果を活かし、把握した地域資源情報の利用・活用につなげる働きかけが求められる

地域づくりの活動を通して、近隣地域にも 15 以上の地域活動団体が地域包括ケアに資する活動をしていることが確認され、予想以上に地域が力を持っていることがわかっている。これまで、地域資源情報の収集や整理については、隣接する地域包括支援センター蒲田東とともに、冊子の編集や情報更新を行っている。今後、多世代交流や意見交換会などの地域づくりの成果を活かし、どのように地域資源を活用していくのか、専門職への情報提供や、活動団体との橋渡しなど、資源の利用につなげる行動、働きかけがセンターに求められる。

改善点2

課題解決のための支援のネットワークを広げるため、個別レベル地域ケア会議の開催にむけた職員チームでの検証が求められる

当センターとして、今年度の独自の個別レベル地域ケア会議の開催は課題となっている。基本的な考え方としては、日頃の総合相談をきっかけに、地域住民の関りにより、課題解決に向けた支援のネットワークを広げる役割が、個別レベル地域ケア会議に期待されている。センターとして、何をゴールに、具体的にどのように進めていくのか、何が開催の障害となっているのか、職員チームによる検討と再確認が求められる。

改善点3

養成された多くの認知症サポーターが、地域包括ケアシステムの担い手となるよう活動継続の働きかけを期待したい

認知症の予防は、40 代の生活習慣が重要との認識が広まる中で、健康への関心は幅広い年齢層に広がると思われる。当センターでは、認知症サポーターの養成に力を入れ、半年で 350 名ほどに達している。こうして養成された区民は、貴重な地域資源であり、フォローアップ講座や、認知症カフェのボランティアとしての活躍が期待される。関係機関とも連携し、地域包括ケアシステムの担い手としての参加を促し、得た知識を実践に活用してもらうための働きかけを期待したい。

【18 地域包括支援センター 蒲田東（蒲田医師会）】

利用者満足度	○
民生委員満足度	○
介護支援専門員満足度	○

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

長年、地域と顔の見える関係を築いてきており、介護予防のサロンなど新たな資源発掘にも努めている

地域活動として平成15年から地域向けの広報誌を年3～4回発行しており地域と顔つなぎはできている。職員や地域の役員交代があっても継続して良い関係は保ってきており、自治会、シニアクラブなどの自主グループ開催にも協力している。また商店街との関係も良好で、会議所にて認知症カフェ、サポーター養成講座を開催する等、地域との顔の見える関係を築いている。更に民生委員懇談会の実施や介護予防に向けた新たな社会資源開発を地元と進めるなど、地域の要として活動している。

良い点2

多職種、公共機関、医療との連携に力を入れ、組織の強みを活かして医療との連携を推進している

医師会館の中にセンターがあり、大田区在宅医療相談窓口のソーシャルワーカーと常に連携を取っている。近隣の病院のソーシャルワーカーと顔の見える関係づくりをし、病院で行われるカンファレンスにも積極的に参加して、在宅に向け導入がスムーズに進むように努めている。また近隣の介護支援事業所、介護サービス事業所、行政各機関ともに個別のケースを通し良い関係づくりに努めている。大田区在宅医療相談窓口の多職種連携の会に協力し医師と多職種の橋渡しをし、地域住民の健康と福祉の向上に貢献している。

良い点3

経験豊富なベテラン職員により、良好なチームワークが築かれ、遺憾なく専門性が発揮されている

医師会が運営母体となるセンターとして、勤続10年を超えるベテラン職員が配置されている。長年の実績を評価され、現場に権限も委譲され、スピーディな意思決定で、沢山の創意工夫ある取組みを行っている。特に、予後予測を立てるアプローチを重視し、利用者台帳の情報の分類は、経過記録を時系列方式でまとめ、「相談・予防・継続的相談」により分類しているなど、手法を確立している。こうした専門性のもとに、社会的孤立に対する予防的対応を、地域と共に取り組むべきセンターの使命と考え、頼られる存在となっている。

改善点1

「社会的に孤立した高齢者への対応」として、フォーマル・インフォーマルな協力関係づくりに継続的に取り組んでほしい

地域特性として、区内で一人暮らし登録が多く、孤立化から生じる問題が多い。特に男性一人暮らしの問題解決までに時間を要しているという現状がある。地域とともに、「社会的に孤立した高齢者への対応」をリードすることがセンターの役割と考えられている。地域の人々に高齢者の課題に気づいていただき、暮らしの中でのさりげない見守りや支援、またネットワークづくりなどに、センターのリーダーシップを発揮してほしい。

改善点2

相談への対応方針など、センターの持つ相談支援のノウハウを明文化し、次世代への継承や地域での応用に役立てることを期待したい

第三者評価のヒアリングを通して、課題への着眼点や利用者情報の分析の視点、地域課題へのアプローチ方法など、豊富な経験に裏づけされた専門性が窺われた。現在、スタッフにはベテランが多く、こうした専門的対応の多くは、マニュアル化や明文化するまでもなく、あうんの呼吸で共有され、適切に対応されている。今後、次世代への継承も視野に、センターの対応方法を対応手順として明文化してほしい。その中には、地域での見守り等の対応にも役立つ情報も豊富にあると思われる。

改善点3

「社会的孤立の深刻化を防ぐ」テーマでの個別レベル地域ケア会議の開催を期待したい

センターでは個別レベル地域ケア会議の開催を課題と認識している。管轄エリアの特性として、一人暮らし高齢者などで社会的孤立が困難事例につながる予測を持っており、その早期発見や見守りによる深刻化の防止が必要と考えている。個別レベル地域ケア会議については、答えは一つではなく、地域の状況や特性に応じて展開すべきものとされている。長年の経験から得られた問題意識を軸に、地域住民の参加を得ながら、個人情報保護の対応にも道筋をつけ、地域の課題解決につながる課題解決型の個別レベル地域ケア会議を実現してほしい。

【19 地域包括支援センター 大森東】

利用者満足度	
民生委員満足度	○
介護支援専門員満足度	○

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1

高齢者見守りキーホルダーの登録率を上げる取り組みの成果が出ている

施設理念「誰でも安心して相談できる」機関として、職員は親切・丁寧・分かりやすい説明と案内を心がけている。そうした成果として、見守りキーホルダーの登録率が伸び、地域に浸透してきている。地域の中で口コミで情報を聞き、登録する人も少なくない。毎月の職場会議で目標登録数を確認し、意識付けを実施した成果が現れてきた。さらに、更新前には個別の電話及び訪問を行い、情報更新に力を入れている。

良い点2

出張地域包括支援センター事業を実施し、身近な相談窓口事業を展開している

地域住民から「地域包括支援センターが遠くて行けない」との声があったこと及び高齢者見守りキーホルダーの登録率上昇を目的に、平成28年度から出張地域包括支援センターを開始した。出張相談所は2か所、短時間の窓口開催であるが、定期的な実施により、住民から声を掛けられる機会が増えている。また、職員が地域に出向いて住民の声を聞く機会を増やすことは、顔の見える相談機関として身近で親しみやすい関係ができ、地域ニーズの把握にも繋がる活動となっている。

良い点3

毎月着実な地域の実態把握に取り組み、地域ニーズの発見及びサービスへつなぐことに取り組んでいる

平成22年度から毎年、地域の実態把握に力を入れてきた。ひとり暮らしの人が多い地域特性を考慮し、孤立しがちな高齢者・障がい者などの実態把握を行う必要性を感じている。実態把握にあたっては、区の名簿を元に、毎月10件程度の家庭を2人体制で訪問している。不在や訪問拒否もあるが、職員が直接、地域に出向いて声を聞くことで、支援が必要な人の発見や、介護予防教室・区のサービスに繋がる事例もある。こうした堅実なアウトリーチ活動が地域ニーズの把握には大きな力になると思われる。

改善点1

個別レベル地域ケア会議を通して、認知症の方の見守りなどの地域資源開発につなげてほしい

個別レベル地域ケア会議を開催しているが、開催回数も十分でなく地域の課題抽出までに至っていない。過去の事例では、会議開催を通して、住民から”認知症の方の見守りをしますよ”という声につながったこともある。センターとしては、会議を通して困り事を抱える認知症の方と住民をつなぎ、地域資源開発の端緒になる可能性も感じている。地域の人が地域ケア会議に参加することで、地域の互助の取り組みにつながるような地域ケア会議の開催を期待したい。

改善点2

新しい総合事業を見据え、あらたな地域資源の把握及び利用につなぐセンターの関わりが求められる

平成25年から糀谷・羽田管内の3つのセンターでお役立ちガイドを作成し、毎年内容の更新を行い300部ほどを発行している。総合事業の新基準が平成30年1月から適用されることを受け、介護保険のサービスから地域資源に繋げる仕組みづくりが課題となっている。今後、実際の資源利用を進めるために、包括等のつながりのできている資源紹介に加え、いこいの家の事業や地域の自主的な介護予防の取り組みの情報を集め、活用する働きかけが求められる。

改善点3

利用者主体の認知症カフェのあり方について、検討してほしい

本センターでは、併設される病院で行われている認知症予防を目的とするカフェと棲み分けをするため、対象を認知症の可能性のある方として開催をし、グループホームにも参加を呼びかけている。認知症になっても安心して住み続けられるまちづくりを目的とする認知症カフェにおいては、参加者を開催側が限定するのではなく、環境を整え、区民に参加を選択していただける働きかけが望ましいと思われる。区民のボランティアの協力のもとで開催している特長も活かし、今後のあり方を検討してほしい。

【20 地域包括支援センター 糀谷】

利用者満足度	○
民生委員満足度	○
介護支援専門員満足度	

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1 認知症対策の体系化に積極的に取り組み、安心して暮らせるまちづくりを目指している

認知症に関する施策と地域包括支援センターで実施している事業の体系化に積極的に取り組んでいる。具体的には認知症地域支援推進員が中心となり、認知症カフェのミニ講座に介護事業所や医療機関など地域の様々な専門職が関わるしくみを作っている。「地域ケアコミュニティ」で元気高齢者を対象としたミニ講座「知って安心、認知症」を開催したり、認知症専門医のアドバイスを受け、「蒲田方式」というチェックリストを活用したり、様々な取り組みでMC Iの早期発見に努め、予防啓発を行なって、認知症になっても安心して暮らせるまちづくりに取り組んでいる。

良い点2 所内における職員間の連携と情報共有、事業部門内施設長等のスーパーバイズにより、ケースワーク力の向上に努めている

ケース情報について全職員で共有している。その方法として毎日の申し送りを中心とし各担当者が受け持つケースの情報共有を行っている。必要に応じてケース検討を日々行う等により、担当以外の職員もケース把握ができ、担当者不在時も相談対応ができています。また月に1度のケース検討会では、より検討を要するケースについて、全職員参加で支援方針を検討し、更に特養施設長や統括事業所長等のスーパーバイズを受けており、職員それぞれのケースワーク力の向上だけでなく、地域包括支援センター全体のケースワーク力の向上に繋がっている。

良い点3 法人全体でセンター事業の理念を共有し、所内の職員同士の連携に加え、法人職員全体の協力を通じて、業務を効果的に展開している

所内では、毎日の申し送りを中心として、各担当者が受け持つケースについての情報共有と必要に応じたケース検討を日々行っている。虐待・困難事例・若年性認知症や精神障害など多岐にわたる相談やケースにも一丸となって対応にあたっている。また、法人としてセンター事業の理念を理解・共有し、緊急のショートステイの際のベッド確保、休日夜間の対応、地域内で高齢者の徘徊を見かけた場合の保護などに特別養護老人ホームの職員等が協力してあっている。これらの取り組みにより、センター単独では難しい対応も可能となり、強力な支援体制となっている。

改善点1 業務の全体像を理念や課題に基き再整理し、相談台帳・記録など基礎的業務を効率的かつ確実に対応する工夫が求められる

相談対応に加え、虐待等の緊急業務が入る場合も少なくない中で、記録が追いつかない現状がある。記入の手間を省くため、ゴム印を作成・活用したり、記録の効率を図って最新対応の記入を優先するなど、改善に取り組んでいる。今年度は特に、民生委員や事業所・介護支援専門員との交流会や、つながるカフェの実施など、新たに始めた事業も多く、理念や地域課題に基づく業務の優先順位付けなど、業務の全体像の確認と共有も含め、より効率的、確実に無理なく続けられる記録の工夫について、今後の取り組みに期待したい。

改善点2 介護予防や自立支援、地域の支え合いなど中長期的な取り組みを通じて予防ケアプランの作成の負担軽減にもつなげていく事に期待したい

現在、職員一人あたりの予防ケアプラン作成件数が多く、またケース毎の内容も複雑なものが少なくないため、業務全体の負担となっている。原因として、利用者の中に経済的な問題を抱える人が少なくないこと、複合的に問題を抱える家族への対応や、虐待予防など様々な課題がある。現在センターとして、これらの改善のために、自立を目指したマネジメントに取り組むほか、東糀谷地域の介護予防の取り組みによる自助を高める支援、老人ホームなどを利用した地域版オレンジカフェの検討など地域のネットワークで解決できる土壌づくりに努めており、今後の成果に期待したい。

改善点3 民生委員や介護支援専門員との連携を深め、地域課題をともに共有して解決していくための体制づくりが期待される

地域課題として困難事例や虐待のケースなども少なくなく、民生委員や介護支援専門員からのセンターへの期待や相談の重要性は大きいものと思われる。センターでは現在、民生委員や介護支援専門員との連携を深めるため、民生委員協議会への参加や、民生委員との話し合いの機会を年2回以上にするよう検討を進めている。また今年度は、民生委員や事業所・介護支援専門員との交流会を行い、継続してほしいという声もあがっている。今後はさらに民生委員や介護支援専門員と、センターだけのつながりだけでなく、地域の色々な場所や交流の機会でも地域の関係者・組織全体が関われるつながりに発展していくことが望まれる。

【21 地域包括支援センター 羽田】

利用者満足度	
民生委員満足度	○
介護支援専門員満足度	

※21 センターの平均値より満足度が高いものに○

良い点1 地域特性を様々な会議で検討・分析し、地域特性の共通理解を進めている

昨年度より地域力羽田地区委員会に参加し、「高齢者見守り活動特別分科会」に協力して、「困った時には包括へ相談」と民生委員や地域の方からも言われる機会が増えてきている。その中から、男性高齢者の孤立、孤独が当該地区の大きな課題と認識し、関係者に様々な働きかけを行い、男性高齢者向けの体操教室の開催までこぎつけている。また、健康体操教室の新規開設を10年前から取り組み、毎年1か所開設を目標に取り組んできた。10年目を迎える今年度、11か所の教室が立ち上がり、現在まで継続している。職員の高いスキルで、地域住民の力を最大限に支援し継続を実現している。

良い点2 センター長のリーダーシップ、職員間での連携のもと、地域ネットワークの構築にやりがいを持ち取り組んでいる

センター長を中心に、職員間での良好な連携関係を活かして、全職員がセンターの役割を理解し、利用者への的確な支援を行いつつ、地域ネットワークの構築にあたっている。職員間で利用者に関する情報の共有を徹底して職員全員での対応を基本に、つながりを大切にした取り組みが進められている。また、組織が一体となって地域に入り、センターへの要望や不満などを直接聞き取り、活動の改善や取り組みの振り返りに活かしている。各職員の資質を活かしモチベーションを高め、やりがいを持って地域ネットワークの構築・信頼関係づくりに取り組んでいる。

良い点3 認知症施策の推進をテーマに、圏域の包括センターとともに多様な関係者とのまちづくりネットワークが進展している

縦谷羽田地域福祉課管轄の3包括での独自の取り組みとして「地域ケアコミュニティ」事業を展開し、認知症になっても安心して住み続けられるまちづくりに取り組んでいる。①認知症の早期発見・予防、②多世代を対象にした啓発活動、③地域の介護事業所とのネットワーク作り、などを進めている。介護事業所の専門性を活かし、地域貢献活動を事業所の職員とともに考え、地域へ向けて発信している。さらに、今年度は民生委員との懇談会を開催し、認知症の方への支援をグループワーク形式で検討するなど、地域との連携も進展している。

改善点1 センターの役割や取り組みなどの見える化を進め、地域住民への周知と認知度を高めることが期待される

センターは来年度、特別出張所への移転が決定しており、現在の特別養護老人ホームのスペースの問題やプライバシーへの配慮、アプローチへのしづらさ、センターの位置の分かりづらさなどが解消されることになると考える。今回の移転を機会に、さらにセンターでの取り組みのPRを進め、地域資源の位置情報の地図での整理、見える化を進めてほしい。アンケート調査からもセンターの役割や取組を知らない地域住民が多いことが指摘されており、見える化を推進しさらに認知度を高めることが期待される。

改善点2 センターが実践している支援活動のノウハウや情報などをまとめ、地域で介護予防を担う人材に引き継いでほしい

センターでは職員の資質を活かして様々な取り組みを進めており、地域に入っている情報の把握・収集などを行っている。これらの取り組みが地域ネットワークを構築し、信頼関係を醸成してきている。今後はこれらのノウハウを取りまとめ、地域に引き継ぐ取り組みを進めてほしい。地域の人材のリスト化や地域での活動の進め方、センターが取り組んでいる支援活動のノウハウを整理し、地域に提供することができれば、地域活動の継続や活性化につながり、区民の主体的な介護予防につながっていくと思われる。

改善点3 職員間での取り組み姿勢や知識・技量などの共有と共通認識をさらに進めてほしい

職員の力量や資質などを活かして地域ネットワークや信頼関係づくりが進められてきている。評価に際してのアンケート調査では職員間での対応の格差や取り組みへの違いなどが指摘される意見も散見される。各職員の持つ知識や技量などを互いに理解し合い、共有・共通認識化をさらに進めることで理念・方針の「包括職員のケースワーク力の向上」の実践につなげてほしい。

資料編

1. 大田区地域包括支援センター管轄一覧

お住まいの地域		地域包括支援センター（さわやかサポート）			
特別出張所	担当地域	名称	所在地	電話番号	FAX番号
大森西	大森西1～7丁目	大森	大森西1-16-18 特別養護老人ホーム大森内	03-5753-6331	03-5753-6332
	大森中1丁目1～21、2丁目1～12・19～24、3丁目1～5・9～36、大森東1～3丁目、大森本町1丁目9～11、2丁目	平和島	大森北6-32-8	03-5767-1875	03-5767-1876
入新井	特別出張所管内	入新井	大森北1-34-10	03-3762-4689	03-3762-7465
馬込	特別出張所管内	馬込	中馬込1-5-15	03-5709-8011	03-5709-8014
池上	特別出張所管内	徳持	池上7-10-5	03-5748-7202	03-5748-7232
新井宿	特別出張所管内	新井宿 (大森医師会)	中央1-21-6 新井宿特別出張所2階	03-3772-2415	03-3772-2472
嶺町	特別出張所管内	嶺町	田園調布本町7-1 嶺町特別出張所2階	03-5483-7477	03-5483-7488
田園調布	特別出張所管内	田園調布	田園調布2-58-5	03-3721-1572	03-5755-5707
鶉の木	特別出張所管内	たまがわ	下丸子4-23-1 特別養護老人ホームたまがわ内	03-5732-1026	03-5732-1027
久が原	特別出張所管内	久が原	仲池上2-24-8 特別養護老人ホーム池上となり	03-5700-5861	03-5700-5841
雪谷	特別出張所管内	上池台	上池台5-7-1 特別養護老人ホーム好日苑内	03-3748-6138	03-3748-6139
千束	特別出張所管内	千束 (田園調布医師会)	石川町2-7-1 田園調布医師会館3階	03-3728-6673	03-3728-6735
六郷	南六郷1～2丁目、東六郷1～2丁目、六郷特別出張所管内の南蒲田2丁目23・28～30番	六郷東	南蒲田3-12-5	03-3745-2306	03-3745-2307
	仲六郷1～4丁目、西六郷1～4丁目、南六郷3丁目、東六郷3丁目	六郷中	仲六郷2-44-11 六郷地域力推進センター2階	03-5744-7770	03-5744-7780
矢口	特別出張所管内	やぐち	矢口1-23-12 特別養護老人ホームゴールデン鶴亀ホーム内	03-5741-3388	03-3758-4411
蒲田西	特別出張所管内	西蒲田	西蒲田7-49-2 社会福祉センター7階	03-5480-2502	03-5480-2503
蒲田東	東蒲田1～2丁目、蒲田1～3丁目、5丁目	蒲田	蒲田2-8-8 特別養護老人ホーム蒲田内	03-5710-0951	03-5710-0953
	南蒲田1・3丁目、南蒲田2丁目1～22、24～27、蒲田本町1～2丁目、蒲田4丁目及び蒲田東特別出張所管内の西糀谷1丁目	蒲田東 (蒲田医師会)	蒲田4-24-12 蒲田医師会館5階	03-5714-0888	03-5714-0880
大森東	特別出張所管内	大森東	大森東4-4-14 大田病院内	03-3762-1750	03-3762-1760
糀谷	特別出張所管内	糀谷	西糀谷2-12-1 特別養護老人ホーム糀谷内	03-3741-8861	03-3741-8867
羽田	特別出張所管内	羽田	本羽田3-23-45 特別養護老人ホーム羽田内	03-3745-7855	03-3745-7032

※平成29年12月1日現在

2. アンケート調査票

(1) 利用者アンケート調査票

地域包括支援センター（さわやかサポート）に関するアンケート

地域包括支援センターのサービス向上と地域の方々との連携強化など、地域包括ケアを推進していくうえでのご参考とさせていただきますため、アンケート調査にご協力くださいますようお願いいたします。

- ご記入いただいたアンケート票は、**平成 29 年 9 月 15 日（金）まで**に、返信用封筒に封入して、地域包括支援センターにご持参いただくか、直接ポストにご投函ください。（切手は不要です）
 ※本調査につきましては、大田区が「株式会社 地域計画連合」に委託して実施しております。
 ■ このアンケートについてのお問い合わせ先
 大田区福祉部 高齢福祉課 高齢者支援担当 【電話】03-5744-1268

問1 あなたのことをご記入ください。☆ 該当する項目を○で囲んでください。

性別	男	女					
年齢	39歳以下	40歳～54歳	55歳～64歳	65歳～74歳	75歳～84歳	85歳～89歳	90歳以上
利用回数	はじめて	2回目	3回目	4回以上			
利用目的	各種相談	予防教室への参加	セミナーへの参加	その他（ ）			
どなたの件で来ましたか	本人		家族・親族	その他（ ）			

問2 当地域包括支援センターを利用されての感想について

質問項目		満足度 <small>（いずれかに○をつけてください）</small>				
(1)	職員の受け答えは親切・丁寧ですか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない
(2)	すぐに対応してくれたと感じますか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない
(3)	相談した時に、情報提供は適切だったと思いますか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない
(4)	地域包括支援センターを利用して、役に立ちましたか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない
(5)	担当者が不在の時も、同じように対応してもらえていますか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない
(6)	プライバシーの保護には、十分に配慮されていると思いますか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない
(7)	地域包括支援センターの場所はわかりやすく、行きやすいですか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない
(8)	地域包括支援センターはバリアフリーなどへの配慮がされ、利用しやすいですか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない
(9)	地域包括支援センターを利用することで、外出や話しをする機会が増えましたか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない
(10)	地域包括支援センターを利用しての全般的な満足度はどのくらいですか。	とても満足	満足	普通	不満	わからない 該当しない

当地域包括支援センターについて、お気づきの点などがあれば、ご自由にお書きください。

自由意見

ご協力いただき、ありがとうございました。

(2) 民生委員アンケート調査票

地域包括支援センター（さわやかサポート）に関するアンケート

平素より、大田区の高齢者福祉行政にご理解、ご協力いただき、ありがとうございます。

大田区では、高齢者等の保健・福祉・介護等に関する身近な相談窓口として区内 21 か所に地域包括支援センターを設置しております。

今後の地域包括支援センターのサービス向上と、民生委員や地域の方々との連携強化など、地域包括ケア体制の推進のため、アンケート調査にご協力くださいますよう、お願いいたします。

■ ご記入いただいたアンケート票は、**平成 29 年 8 月 31 日(木)まで**に、返信用封筒に封入して、直接ポストにご投函ください。（切手は不要です）
 ※本調査につきましては、大田区が「株式会社 地域計画連合」に委託して実施しております。
 ■ このアンケートについてのお問い合わせ先
 大田区福祉部 高齢福祉課 高齢者支援担当 【電話】03-5744-1268（地域包括）

問 1 担当されている地区は、どちらの地区になりますか。（担当地区の番号に○をつけてください）

1 大森	2 平和島	3 入新井	4 馬込	5 徳持	6 新井宿（大森医師会）
7 嶺町	8 田園調布	9 たまがわ	10 久が原	11 上池台	12 千束（田園調布医師会）
13 六郷東	14 六郷中	15 やぐち	16 西蒲田	17 蒲田	18 蒲田東（蒲田医師会）
19 大森東	20 糀谷	21 羽田			

問 2 地域包括支援センターの対応等について、満足度をお答えください。

設問		満足度（いずれかに○をつけてください）				
		とても満足	満足	普通	不満	わからない・該当ケース無
(1)	地域包括支援センターに依頼したケースにおける、迅速な対応について					
	《理由》					
(2)	地域包括支援センターの職員間での情報共有について					
	《理由》					
(3)	相談者の立場に立った、親切的な対応について					
	《理由》					

問 3 地域包括支援センターと民生委員との関係について、満足度をお答えください。

設問		満足度（いずれかに○をつけてください）				
		とても満足	満足	普通	不満	わからない・該当ケース無
(1)	業務に関わりがある範囲での、個人情報を含む適切な情報提供について					
	《理由》					

設問		満足度 (いずれかに○をつけてください)				
(2)	民生委員が地域包括支援センターに依頼したケースの、経過や結果の状況報告および情報提供について	とても満足	満足	普通	不満	わからない・該当ケース無
	《理由》					
(3)	高齢者の個別支援における相互協力や、民生委員の自主事業への支援等、円滑な連携状況について	とても満足	満足	普通	不満	わからない・該当ケース無
	《理由》					

問4 地域包括支援センターの地域活動について、満足度をお答えください。

設問		満足度 (いずれかに○をつけてください)				
(1)	地域の会合等への参加や、情報提供の取組みなど、地域における関係者との連携体制構築の働きかけについて	とても満足	満足	普通	不満	わからない・該当ケース無
	《理由》					
(2)	地域の行事への参加や、セミナーの開催など、地域包括支援センターが地域住民の理解を得られるための周知活動について	とても満足	満足	普通	不満	わからない・該当ケース無
	《理由》					
(3)	地域の見守りネットワークの中心としての機能について	とても満足	満足	普通	不満	わからない・該当ケース無
	《理由》					
(4)	地域包括支援センターの取組みや連携などについての、全体的な感想について	とても満足	満足	普通	不満	わからない・該当ケース無
	《理由》					

その他、地域包括支援センターについて、お気づきの点があれば自由にお書きください。

自由意見 (個人情報を記入しないようご注意ください。)

ご協力いただきありがとうございました。

(3) 介護支援専門員アンケート調査票

地域包括支援センター（さわやかサポート）に関するアンケート

地域包括支援センターのサービス向上と介護支援専門員の方々との連携強化など、地域包括ケアを推進していく上での参考とさせていただくため、アンケート調査にご協力くださいますようお願いいたします。

（関係する地域包括支援センターが複数ある場合は、お手数ですが、調査票を必要枚数分コピーして、ご記入をお願いいたします）

■ ご記入いただいたアンケート票は、**平成 29 年 9 月 15 日（金）まで**に、返信用封筒に封入して、直接ポストにご投函ください。（切手は不要です）

※本調査につきましては、大田区が「株式会社 地域計画連合」に委託して実施しております。

■ このアンケートについてのお問い合わせ先

大田区福祉部 高齢福祉課 高齢者支援担当 【電話】03-5744-1268（地域包括）

- 1 アンケート対象となる、日頃関わりのある地域包括支援センターを、1か所ご指定ください。
（○で囲んでください）

1 大森	2 平和島	3 入新井	4 馬込	5 徳持	6 新井宿（大森医師会）
7 嶺町	8 田園調布	9 たまがわ	10 久が原	11 上池台	12 千束（田園調布医師会）
13 六郷東	14 六郷中	15 やぐち	16 西蒲田	17 蒲田	18 蒲田東（蒲田医師会）
19 大森東	20 糀谷	21 羽田			

- 2 地域包括支援センターへの相談などにおける対応について、満足度をお答えください。

質問項目		満足度（いずれかに○をつけてください）				
		とても満足	満足	普通	不満	わからない事例なし
(1)	介護支援専門員からの相談や問い合わせなどに対する迅速な対応について					
理由						
(2)	介護支援専門員から相談したケースの、経過や結果などの状況報告について					
理由						
(3)	ケアプラン作成業務における問合せや相談に対する、専門的な見地からの助言・支援について					
理由						
(4)	支援困難ケース(高齢者虐待、権利擁護など)に関する、専門的な助言などについて					
理由						

3 地域包括支援センターの果たしている役割について、満足度をお答えください。

質問項目		満足度 (いずれかに○をつけてください)				
(1)	地域の資源、区の制度や施策などに関する情報提供について	とても満足	満足	普通	不満	わからない事例なし
理由						
(2)	地域における会合や行事へ参加し、関係者との連携体制構築の働きかけをしているかについて	とても満足	満足	普通	不満	わからない事例なし
理由						
(3)	講習会やセミナーなど、介護支援専門員に関する資質向上・人材育成への取組みについて	とても満足	満足	普通	不満	わからない事例なし
理由						
(4)	地域包括ケア体制の核としての、姿勢・役割について	とても満足	満足	普通	不満	わからない事例なし
理由						
(5)	悩みや相談などがしやすい態勢について	とても満足	満足	普通	不満	わからない事例なし
理由						

※その他、地域包括支援センターに対するご意見、ご要望などがありましたらご記入ください。

ご協力いただきありがとうございました。

3. 大田区地域包括支援センター評価シート



私たちの明日をつくる
みなさまとともに明日をつくるパートナーでありたい

RPI 株式会社 地域計画連合
Regional Planning International Co. 福祉サービス評価室

平成29年度 大田区地域包括支援センター第三者評価 自己評価シート

～大田区がめざす地域包括ケアシステムの深化に向けて～

センター名	
-------	--



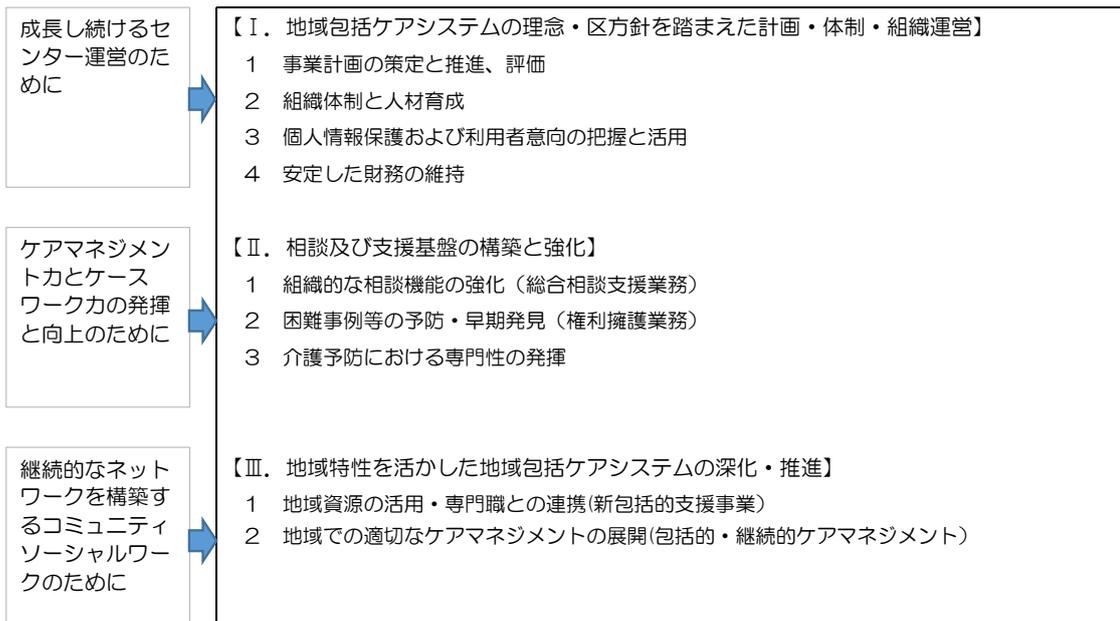
平成29年9月

株式会社 地域計画連合

(東京都福祉サービス第三者評価機関認証番号 機構02-002)

※株式会社地域計画連合は、大田区地域包括支援センター評価事業を大田区が業務委託している評価機関です。

■評価体系



●【センタープロフィール】（地域包括支援センターの理念・方針、目標、計画）

I センター概要	II 地域包括支援センターの理念・運営方針
----------	-----------------------

1 センター名

2 法人責任者

3 所在地

4 連絡先

電話	<input style="width:100%;" type="text"/>
メール	<input style="width:100%;" type="text"/>
ファックス	<input style="width:100%;" type="text"/>

5 センター管理者

1 理念・方針

センターが大切にしている考え（理念・ビジョン・使命）で特に重要なものを簡潔に記述

1)	<input style="width:100%;" type="text"/>
2)	<input style="width:100%;" type="text"/>
3)	<input style="width:100%;" type="text"/>

6 職員の状況

(1)職員数（人）

職員数	計	男性	女性
常勤職員数	0		
非常勤職員数	0		
計	0	0	0

(2)専門職員の数(人) ※複数回答

主任介護支援専門員	<input style="width:50px;" type="text"/>
社会福祉士	<input style="width:50px;" type="text"/>
保健師	<input style="width:50px;" type="text"/>
看護師	<input style="width:50px;" type="text"/>
介護支援専門員	<input style="width:50px;" type="text"/>

2 期待する職員像

1)職員に求めている人材像や役割

2)職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感）

(3)前年度の採用・退職の状況（人）

	計	常勤	非常勤
採用	0		
退職	0		
計	0	0	0

(4)常勤職員平均年齢 歳・ 歳 人

(5)常勤職員平均在職年数 歳・ 歳 年 ※現事業所内

3 業務の提供方針

利用者、地域関係者等に対し、業務を提供する上で、どのようなことを大切にしているかを簡潔に記述

7 1日平均相談者数 ※9月実績

来所	<input style="width:50px;" type="text"/>	電話	<input style="width:50px;" type="text"/>	訪問	<input style="width:50px;" type="text"/>	合計	0	人
----	--	----	--	----	--	----	---	---

4 センターがとらえている地域の特性・課題

memo

5 評価を実施するにあたり、評価機関に知っておいて欲しいこと

I. 地域包括ケアシステムの理念・区方針を踏まえた計画・体制・組織運営			
1. 事業計画の策定と推進、評価			
評価項目(めざす状態)	自己 評点	番号	評価指標 (評点:◎できている・○だいたいできている・△あまりできていない・×できていない)
①運営方針、事業計画 (区が示した運営方針における基本 目標及び重点目標を踏まえて、事業計 画が作成されている)		1	地域包括支援センターの設置目的を、センター職員(センター長を含む)全員が理解している
		2	高齢者施策推進プランや、当該年度の区の事業内容について、法人およびセンター内で共有している
		3	前年度の事業結果を踏まえて、今年度の事業計画を策定している
		4	計画の内容は、地域の状況を踏まえたものとなっている
		5	計画に対して、具体的な目標(「いつまでに、どの程度の成果を挙げるか」)が設定されている
②事業の実行と評価 (年度当初の計画目的を達成するよう 事業が実施されている)		6	年度途中で、進捗確認を計画的に行っており、進捗に遅れがある場合、適切な対応をとっている
		7	実施した事業に対する成果を評価し、課題及び改善点などを具体的に分析・抽出している
		8	年度当初の計画どおり、事業が計画的に実施され(前年度)、年度の目標を達成できている
③センターのPR・環境整備 (広く住民に認知され、利用しやすい 環境が整えられている)		9	センターの案内表示や看板等に、区民へのわかりやすさなど十分な配慮がされている
		10	センター施設は、利用者が快適に利用できる環境や、衛生的な状態が保持されている
		11	センターの認知度向上の取組みを行っている
		12	事務所の防犯および防災について対策を講じている
良い点の詳細(◎や○)			
改善点の詳細(△や×)			
独自の取り組み・工夫点			

I. 地域包括ケアシステムの理念・区方針を踏まえた計画・体制・組織運営			
2. 組織体制と人材育成			
評価項目(めざす状態)	自己 評点	番号	評価指標 (評点:◎できている・○だいたいできている・△あまりできていない・×できていない)
①人材の採用と適切な労務管理 (法人の支援のもとに、業務量に見 合った適正な職員配置がなされ、服 務管理が行われている)		13	職員を採用するにあたり、法人として望ましいと考える人物像や採用方針をもっている
		14	業務時間中の相談に適切に対応できるよう人材を確保し、職員を配置している
		15	就業規則など服務に関する規程や給与規程などの整備が行われている
		16	職員の労働条件(労働時間、健康管理等)の管理が、適切に行われている
②職員間の役割分担・連携体制 (運営法人責任者、センター長、職員 間の役割分担が明確であり、3職種の 連携が図られている)		17	運営法人責任者・センター長の役割が明文化されており、その役割についてセンター職員が理解している
		18	職員間の業務分担は明文化し、確認できるようになっている
		19	個々のケースの進捗管理に対する責任を明確化するため、「主担当職員」を決めている
		20	寄せられる相談をワンストップで受け止めるために、職員が専門・担当以外の業務(趣旨、内容、進め方)についても理解している
		21	3職種が「チーム」として活動するための情報共有の仕組みを工夫している
③職員の資質向上 (法人の支援を受け、職員を研修等に 参加させ、職員の資質向上や専門性の 確保に努めている)		22	職員の能力向上に関し、各職員の育成方針を、本人と定期的に共有している
		23	各職員の能力や経歴等に応じた研修を受講させている
		24	職員の人材育成に関する計画を定め、計画的に育成を行っている
		25	一部の職員が研修を受講した場合、センター内で内容を共有するために、研修報告・伝達をしている
良い点の詳細(◎や○)			
改善点の詳細(△や×)			
独自の取り組み・工夫点			

I. 地域包括ケアシステムの理念・区方針を踏まえた計画・体制・組織運営			
3. 個人情報保護および利用者意向の把握と活用			
評価項目(めざす状態)	自己 評点	番号	評価指標 (評点:◎できている・○だいたいできている・△あまりできていない・×できていない)
①個人情報の保護 (報告、文書の取り扱いにつきルールを定め適切に実行し、個人情報は適切に保護・管理している)		26	個人情報等機微情報の取り扱い方法について、職員全員が確実に把握し、管理を実践している
		27	個人情報を含む書類等を他者の目に触れないよう定められた場所に適正に保管している
		28	相談時において、相談者のプライバシーが確保されている
		29	個人情報の収集及び支援に必要な範囲で関係者に提供することについて、その都度事前に同意を得て、内容を記録している
②利用者・関係者の意向の把握と活用 (利用者や関係者の意見を把握する仕組みがあり、サービスの改善に反映している)		30	苦情があった場合の対応方法を、マニュアル等に整理し、明確にしている
		31	利用者・民生委員・介護支援専門員からの評価・感想を把握するしくみを整備している
		32	利用者から苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、その内容を記録として残している
		33	民生委員から苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、その内容を記録として残している
		34	介護支援専門員から苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、その内容を記録として残している
良い点の詳細 (◎や○)			
改善点の詳細 (△や×)			
独自の取り組み・工夫点			
I. 地域包括ケアシステムの理念・区方針を踏まえた計画・体制・組織運営			
4. 安定した財務の維持			
評価項目(めざす状態)	自己 評点	番号	評価指標 (評点:◎できている・○だいたいできている・△あまりできていない・×できていない)
①収支状況(経理管理) (センターの会計について適正に処理されているとともに、安定した財務状況となっている)		35	地域包括支援センター事業とその他の事業の会計を区分し、かつ適正に会計処理されている
		36	運営法人の経営はセンターの安定的な運営を行える状況である
		37	出納帳を作成するなど現金管理が適正に行われている
良い点の詳細 (◎や○)			
改善点の詳細 (△や×)			
独自の取り組み・工夫点			

II. 相談及び支援基盤の構築と強化			
1. 組織的な相談機能の強化 (総合相談支援事業)			
評価項目(めざす状態)	自己 評点	番号	評価指標 (評点:◎できている・○だいたいできている・△あまりできていない・×できていない)
①初期段階での相談業務 (在宅介護等に関して、さまざまな相談に応じ、適切な状況把握と、組織的な判断と支援が行われている)		38	利用者の立場に立ち、相談しやすい雰囲気づくりに組織的に努めている
		39	相談台帳について、必要ときに速やかに見ることができ、かつ効果的に相談・支援を行うための必要な情報を収集・記録している
		40	相談内容により緊急度に応じた対応をしている
		41	相談内容により対応を判断する際のプロセスを定めている
		42	判断が難しい事例については、職員全員が状況を把握しており、区とも情報を共有している
②専門的・継続的な相談支援 (当事者への訪問や関係者からの詳細な情報を収集し、課題を明確にして支援方針を立て、実行している)		43	利用者が来所できない場合や居住環境の確認が必要な場合等には、積極的に訪問をしている
		44	所内でのケースに対する支援方針の決定方法をさだめて運用している
		45	ケースファイルの記録のとり方は適切である(★経過、課題、対応方針が見える)
		46	ケースについては、課題、支援方針が明確になっていることが書面で確認できる
③保健福祉サービス等の申請受付 (保健福祉や介護保険サービスの情報提供を行い、サービスの調整、支援を実施している)		47	ひとり暮らしの高齢者等の安否確認、生活並びに健康に関する相談、助言など適切に対応している
		48	区の在宅福祉サービスなどの内容や活用方法について、職員全員が十分に理解している
④その他の相談機能の充実 (多様化する地域の課題を理解し、地域福祉の視点に立って、相談への柔軟な対応が行われている)		49	保健福祉サービスや介護保険サービスの情報提供を行い、サービスの調整、支援を実施している
		50	就労している家族介護者に対する仕事と介護の両立支援の相談に取り組んでいる
		51	併設施設および提携施設とも連携するなどして、休日夜間など、24時間での相談対応態勢をとっている
		52	在宅医療との連携を進めるため、退院時の在宅医療の調整の相談にも応じている
		53	対象者の状況を踏まえた福祉用具の紹介、適切な住まいのための改築等の助言を行っている
		54	障害者や若年の利用者など担当外の相談でも、適切な関係機関に繋ぐなど、目的を果たせるよう努めている
			良い点の詳細(◎や○)
			改善点の詳細(△や×)
			独自の取り組み・工夫点
II. 相談及び支援基盤の構築と強化			
2. 困難事例等の予防・早期発見 (権利擁護事業)			
評価項目(めざす状態)	自己 評点	番号	評価指標 (評点:◎できている・○だいたいできている・△あまりできていない・×できていない)
①困難事例への理解と基本姿勢 (対象者や困難事例の判断基準をセンター内で明確にし、適切な対応につなげ、支援の成果を把握している)		55	困難事例としての判断および対応基準を明確にし共通認識している
		56	困難事例を把握した場合に、区に迅速に報告し、訪問等で実態把握し、支援策の検討をチームで行っている
		57	必要に応じた緊急対応後、困難事例の支援方針・計画に基づく支援・モニタリングを適切に行っている
②成年後見制度利用支援 (関係機関等と連携して成年後見制度に関する普及啓発活動を進め、制度利用を適切に支援している)		58	成年後見制度の普及啓発のため、広報、セミナー等を工夫している
		59	成年後見制度について理解し、アセスメント等により利用者の状況を把握した上でスクリーニングし、適切に成年後見センターなどに繋いでいる。(※地域福祉権利擁護事業等を含む)
③消費者被害防止 (関係機関等と連携して消費者被害の防止に向けた啓発活動を進め、被害情報の把握と共有につとめている)		60	消費者生活センターや警察署等と連携を図り、地域における消費者被害に関する情報を把握し、地域への情報提供を行っている
		61	消費者問題や消費者被害に関する情報を、地域の民生委員や介護支援専門員、訪問介護員等に提供し、高齢者や家族への情報伝達に協力して取り組んでいる。
④高齢者虐待 (未然防止にむけた啓発活動を進め、事案の発生に際しては、区との緊密な連携により、組織的な対応が適切に行なわれている)		62	通報を受けた時や虐待を発見した時は、指定の書式を用いて速やかにかつ適切に区に報告し、訪問等事実確認を行っている
		63	事実確認の結果にもとづき、区とともに虐待の有無を判断し方針を定め、指定の書式を用い、警察等関係機関への協力依頼を含めた対応を行っている
		64	虐待の予防、未然防止・早期発見のため、様々な機会やネットワークを通じて、情報提供など啓発活動を行っている
			良い点の詳細(◎や○)
			改善点の詳細(△や×)
			独自の取り組み・工夫点

II. 相談及び支援基盤の構築と強化

3. 介護予防における専門性の発揮

評価項目(めざす状態)	自己 評点	番号	評価指標 (評点:◎できている・○だいたいできている・△あまりできていない・×できていない)
①公平性・中立性の確保 (業務実施にあたり、公的機関としての公正・中立性、業務上のバランスが確保されている)		65	正当な理由なく、特定の法人の事業所に偏ったサービスの利用を行っていない
		66	センターが作成するプラン件数は、適切である
		67	新総合事業のケアプランの質を高めるために、体制を整えている
②自立に向けた介護予防ケアプランの作成・評価 (自立支援、重度化防止に向け、利用者の自立をめざしたプラン作成を推進している)		68	利用者の「目標とする生活」に近づけるよう明確かつ達成可能な目標設定がされ、利用者の自立を支援し生活の質の向上に繋がるプランが作成されている
		69	介護予防ケアプラン作成時には、利用者本人の状況や生活目標等を十分に聞き、プランは利用者によりわかりやすく説明することを重視している
		70	再委託したケアプランの内容について、責任をもって確認を行い、今後の方針など必要な指導を行っている
		71	予防ケアマネジメントにおいて、住民による多様なサービスなど地域資源を積極的に活用している
③サービス事業者や、地域資源の情報収集と提供 (サービス事業者や地域資源等の情報を収集し、多様な利用者のニーズに対応している)		72	多様なサービス事業者や地域資源の内容について、責任をもって情報を収集し、整理している
		73	収集したサービス事業者や地域資源等の情報を、利用者や関係者に提供している
良い点の詳細(◎や○)			
改善点の詳細(△や×)			
独自の取り組み・工夫点			

III. 地域特性を活かした地域包括ケアシステムの深化・推進

1. 地域資源の活用・専門職との連携 (新包括的支援事業)

評価項目(めざす状態)	自己 評点	番号	評価指標 (評点:◎できている・○だいたいできている・△あまりできていない・×できていない)
①地域特性などの情報収集と把握 (地域の特長を活かした事業展開ができるよう地域特性や地域資源を把握している)		74	担当圏域の地域住民の課題や地域特性(地理、土地柄、人口、高齢化率、世帯構成、生活保護受給率、産業分布等)に関し、情報収集し把握している
		75	地域住民ニーズ、地域特性、関係者、地域資源などに関する情報を把握し、適宜更新している
		76	地域の関係者や住民ニーズ等に関する情報をセンター内で共有している
②把握した地域の情報の提供や活用 (地域の関係者に対し、把握した情報の提供や活用を行っている)		77	情報に基づき、地域の課題を把握し、業務に反映している
		78	把握した地域資源を、実際の個別支援において活用(情報提供・紹介を含む)している
		79	地域の行事に積極的に参加するなどして、センターの業務・取組み・連絡先など各種情報の提供及び啓発活動を行っている
		80	地域住民に対する情報は、見やすく、分かりやすい表現とし、高齢者の手元に届きやすい配布方法・場所など工夫をしている
③多様な担い手や社会資源の育成とネットワークの構築 (高齢者の健康維持や介護予防の取組みが推進されるよう資源の開発や育成を行っている)		81	キーホルダー登録・更新の勧奨のため、様々な工夫をしている
		82	見守りコーディネーターなどが地域に出向き、高齢者と関わりのある個人、団体、機関をつないでいる
		83	民生委員や自治会の活動に応じる等、専門的にバックアップしている
		84	介護予防、生活支援等に取り組む地域住民・グループに対して情報提供や助言を行っている
④認知症施策の推進 (早期発見・早期対応にむけ、地域の見守り体制と、専門家との連携を進めている)		85	認知症サポーター養成講座など、普及啓発や地域づくりの取組みを進めている(オレンジガイドの活用など)
		86	認知症サポーター養成講座終了者に対し、大田区高齢者見守りメール(大田区行方不明高齢者等情報配信事業)の協力者の発掘につなげている
		87	認知症カフェ(認知症の人及びその家族と地域の人や専門職の人が交流する場)を積極的に開催している
		88	認知症初期集中支援チーム(サポート医と連携した早期診断・早期対応への支援)の活動を行っている
		89	若年性認知症の相談にも適切な窓口を案内している
⑤医療・介護の連携の促進 (在宅医療と介護の一体的な提供にむけ医療関係者との連携を進展している)		90	医師会・薬局・かかりつけ医等、地域の医療関係者との情報の交換や共有ができるような取組みを行っている
		91	在宅医療・介護連携に関する事業者や地域住民の理解を深めるための普及啓発や情報提供に取り組んでいる
良い点の詳細(◎や○)			
改善点の詳細(△や×)			
独自の取り組み・工夫点			

Ⅲ. 地域特性を活かした地域包括ケアシステムの深化・推進			
2. 地域での適切なケアマネジメントの展開（包括的・継続的ケアマネジメント）			
評価項目(めざす状態)	自己 評点	番号	評価指標（評点:◎できている・○だいたいできている・△あまりできていない・×できていない）
①介護支援専門員への支援 （介護支援専門員への支援を通して地域において適切なケアマネジメントが行われている）		92	介護支援専門員が日常業務を円滑に行うための情報提供や、地域のネットワークを活用できるような支援をしている
		93	介護支援専門員から寄せられる支援困難事例等に対する支援（助言等）を行い、ケアプラン作成に関する相談に応じている
		94	地域の介護支援専門員全体の質の向上のため、研修や事例検討会を開催している
②地域ケア会議 （多職種協働による個別事例の検討を通して、ネットワークを構築し、ケアマネジメントを支援している）		95	地域ケア会議の開催において、多職種、住民等の地域の関係者が参加し、連携による個別課題の解決につなげている
		96	地域ケア会議の運営は、実施目標やテーマを適切に設定するよう努め、目標達成のために効果的なものとなっている
		97	地域ケア会議で得られた成果を、圏域レベルにおける地域課題の整理や抽出につなげている
		98	地域ケア会議の結果にもとづき、社会資源の開発や充実に向けて意欲的に取り組んでいる
良い点の詳細（◎や○）			
改善点の詳細（△や×）			
独自の取り組み・工夫点			

全体的な良い点と改善点の記述 ※評価項目全体を俯瞰して記述	
良い点	改善点
(タイトル)	(タイトル)
(タイトル)	(タイトル)
(タイトル)	(タイトル)

株式会社 地域計画連合 福祉サービス評価室

■ 評価理念・方針

理念「私たちの明日をつくる」

～みなさまとともに明日をつくるパートナーでありたい～

ロゴマーク: 評価機関の姿

オレンジ色のハート: 相手を理解・応援しようとする気持ち

青色のクッション: 冷静な分析力、確かな技術、公平・公正な姿勢



キャラクター: 評価者の姿

鳥: 俯瞰して全体を見渡す力、小さな事実に気づく力

象: 安定感、信頼、チームワーク、賢さ

■ 品質目標

「現場の元気がでる評価」

～明日からがんばろうと思える評価～

「役立つ評価」

～みなさんがそれぞれに「納得」できる評価～

「実際に改善への一歩が踏み出せる評価」

～サービスの質の向上をめざし螺旋階段を一段ずつ上がれる評価～

平成 29 年度 大田区地域包括支援センター第三者評価 事業報告書

平成 30 年 3 月

株式会社 地域計画連合

〒170-0004 東京都豊島区北大塚二丁目24番5号

電話 03-5974-2021 FAX03-5974-5770

Mail info@rpi-h.co.jp URL <http://rpi-h.jp>

