

令和3年度(2021年度) 地域包括支援センター事業評価報告書 (千里)地域包括支援センター

資料3

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ ■できている □できていない	外部評価・コメント ※ ■できている □できていない
1.組織・運営体制	(1)組織・運営体制	① 市が定める運営方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定している。	■	<p>・各事業毎の担当者が配置されており、各担当者から提案を受け、ミーティング等で情報を共有し、事業計画を策定しています。</p> <p>・定期的に行われる職員自己評価でも、事業への取組みについて確認しており、継続した意識づけと共有に努めています。</p> <p>・センター職員が包括的支援事業に力を注げるよう、人員配置し、欠員の少ないよう努め、研修には可能な限り参加し、スキルアップを図り、体制を整えている。</p> <p>・年二回の個別面談時、職員はあらかじめ自己評価を行ったうえでヒアリングに臨んでいます。職員の意向も参考に研修計画が作成されています。</p> <p>・評価対象期間中における、職員の職種、員数に関する配置不足はありませんでした。</p>
		② 事業計画の策定に当たって、市と協議し、市から受けた指摘がある場合、これを反映している。	■	
		③ 市の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られている。	■	
		④ 全職員が事業計画を共通理解している。	■	
		⑤ 職員が事業計画や目標を意識しながら業務を実施し、年間計画に沿った運営を行っている。	■	
		⑥ センター運営全体に関する課題や地域の課題について、毎月情報共有し検討している。	■	
		⑦ 市が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席している。	■	
		⑧ 市から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けている。	■	
		⑨ 把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を明らかにしている。	■	
		⑩ 市から配置を義務付けられている3職種を配置している。	■	
		⑪ 包括的支援事業に対する業務に力が注げる体制を整えている。	■	
		⑫ 評価期間中に職員の欠員期間がない。	■	
		⑬ 市から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されており、センターで共有が図られている。	■	
		⑭ センターが職員の研修を計画的に実施している。	■	
		⑮ センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施している。	■	
		⑯ 外部の研修には可能な限り職員が参加している。	■	
		⑰ 研修参加記録に基づき、各研修内容の共有をしている。	■	
		⑱ 夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	■	
		⑲ 平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	■	

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ ■できている □できていない		外部評価・コメント ※ ■できている □できていない	
		㊸ パンフレットの配布など、センターの周知を行っている。	■		■	
		㊹ 新規に開設された介護事業所、医療機関等に出向いてセンターの説明を行っている。	■		■	
		㊺ 玄関、事務所入り口にセンターの看板等が分かりやすく表示されている。	■		■	
1.組織・運営体制	(2)個人情報の管理	① 個人情報保護に関する市の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備している。	■	・個人情報保護方針に沿った対応を行うとともに、個人情報に係る管理簿や鍵付きロッカーに保管している。	■	・個人情報保護方針に沿った取扱いと管理簿への記載が行われています。管理簿は、符号による分類など、取扱いのしやすい工夫が行われています。
		② 個人情報が漏えいした場合の対応など、市から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知している。	■		■	
		③ 個人情報の保護に関する責任者を配置している。	■		■	
		④ 個人情報の持出・開示時は、管理簿への記載と確認を行っている。	■		■	
		⑤ 個人情報を含む記録物を適切に保管している。	■		■	
	(3)利用者満足度の向上	① 市の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している。	■	・プライバシーの確保を行い、苦情等についてマニュアルに沿った対応に努めている。	■	・苦情の記録については、客観的な記載と事実確認の内容を明瞭にするよう努めています。  ・センター独自の苦情対応マニュアルが作成され、職員に周知・共有されています。
		② 苦情受付の責任者を置き、苦情についてきちんと対応できるマニュアル等を整備し、職員に周知している。	■		■	
		③ 苦情内容については法人に報告している。	■		■	
		④ センターが受けた介護サービスに関する相談について、市に対して報告や協議を行う仕組みが設けられている。	■		■	
		⑤ 相談者のプライバシー確保に関する市の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備している。	■		■	
2.個別業務	(1)総合相談支援業務	① 地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップまたはリストで管理している。	■		■	・支援が困難なケース以外でも、多職種で
		② 相談事例の終結条件を、市と共有している。	■		■	
		③ 相談事例の分類方法を、市町村と共有している。	■		■	
		④ 1年間の相談事例の件数を市に報告しているか。	■		■	
		⑤ 相談事例の解決のために、市への支援を要請し、その要請に対し市町村から支援がある。	■		■	
		⑥ 家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめている。	■		■	

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ ■できている □できていない	外部評価・コメント ※ ■できている □できていない
		⑦ 困難ケース等においては速やかに3専門職の専門性をふまえ、かつ共通の判断基準をもって協議した結果を記録に残している。	■	■ 情報交換を行い、組織として対応するよう努めています。
		⑧ 主担当や地域ごとの担当以外においてもケースの概要を把握している。	■	■ ・コロナ禍で様々な地域活動に支障が出ている中、地域の諸団体の現状把握と、可能な支援の提供に努めています。
		⑨ 個別の支援方策に関する悩みや困っていることについて月2回以上話し合う機会を設けている。	■	■
		⑩ 地域の高齢者実態把握調査を行うなど、潜在する支援を必要とする高齢者の把握にあたっている。	■	■
		⑪ 福祉なんでも相談窓口など高齢者の相談が集まる場に積極的に足を運び、潜在的なニーズや問題を発見するために情報収集を行っている。	■	■
		⑫ 緊急性が高い相談については、包括システムの検索画面に印をつけるなど、全職員が把握できるようにしている。	■	■
		⑬ 複数職員がいない場合であっても緊急性の判断が行えるよう、また、今後の方向性についてルール化されている。	■	■
		⑭ 緊急性が認められた場合、すみやかに訪問するなど適切な対応ができています。	■	■
		① 成年後見制度の市町村長申し立てに関する判断基準が、市から共有されている。	■	■
		② 地域住民や関係者向けの研修等を開催し、成年後見制度の普及啓発を行っている。	■	■
		③ 成年後見制度の相談に適切に対応し、利用を支援できている。	■	■
		④ 高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、市と共有している。	■	■
		⑤ センターまたは市が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討している。	■	■
		⑥ 高齢者虐待対応の必要なケースの判断が包括内でつかない場合であっても、速やかに市と通報内容の共有を行い、対応を協議している。	■	■
⑦ コアメンバー会議等で決定した役割に従い支援の実施中、関係機関等への対応依頼と進捗状況の確認を適宜、市に報告を行っている。	■	■ ・人権研修や日々の相談ケースの中で人権意識を高め、高齢者虐待防止に対する取組みを行い、虐待や疑い事案について緊急性を判断し、速やかな対応に努めている。認知症サポーター養成講座の開催、消費者被害の啓発等に取組んでいる。		
⑧ モニタリング会議、評価会議が適切に開催できるよう、基本情報台帳に最新の情報を記入し、市に報告を行っている。	■	■ ・介護支援専門員への研修会を開催しています。		
⑨ 初動期での事実確認において、客観的な情報を意識的に収集できている。	■	■ ・虐待疑い事案には、必要に応じて医療関係者が同行し、健康状態を把握するなど多職種が連携して取組みを行うよう努めています。		
⑩ 地域住民に対して、高齢者虐待防止に向けた普及啓発の取組みを行っている。	■	■		
⑪ 関係機関に対して、高齢者虐待を防止する研修等を開催し、普及啓発の取組みを行っている。	■	■		
⑫ 消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応している。	■	■		

2.個別業務

(2)権利擁護業務

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ ■できている □できていない		外部評価・コメント ※ ■できている □できていない	
		⑬ 消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組みを行っている。	■		■	
		⑭ キャラバン・メイトの組織化に協力するなど、積極的に認知症ケアに関するネットワークの構築を図っている。	■		■	
		⑮ 認知症サポーター養成講座を積極的に開催するなど、認知症の理解、対応方法の普及啓発に努めている。	■		■	
2.個別業務	(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	① 担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等)を把握している。	■	<p>・地域ケア会議(高齢部会)等を通じ、地域アセスメントやネットワークづくりに努めている。</p> <p>・地域資源情報の地図を作成、毎年、更新できる工夫をしており、情報提供がスムーズに行えるよう整備している。</p> <p>・介護支援専門員の相談に対応し、同行訪問やケースカンファレンスに参加している。</p>	■	<p>・介護支援専門員支援では、事例検討等のアンケート結果をふまえ、検討された課題や内容を次回以降の会議に反映しています。また、開催前に参加予定者から質問等を収集し、質の高い交流が図られるよう努めています。</p> <p>・啓発チラシ配布時等に地域の社会資源の状況を確認するとともに、高齢部会の会場等で状況の変更がないか確認し、随時情報の更新を行っています。</p>
		② 介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示している。	■		■	
		③ 介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての市町村からの情報提供や、市による研修会の内容等をふまえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催している。	■		■	
		④ 担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けている。	■		■	
		⑤ 介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催している。	■		■	
		⑥ 介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握している。	■		■	
		⑦ 困難事例に対して同行訪問やサービス担当者会議への出席を通じたサポートを行っている。	■		■	
		⑧ 支援困難事例を抱える介護支援専門員に対して、介護支援専門員自身が資質向上できるよう支援している。	■		■	
		⑨ 地域ケア会議「地域福祉ネットワーク会議(高齢部会)」を通して、認知症ケアに関するネットワーク、虹ねっとで構築した医療・介護ネットワークをつなぎ、顔と顔の見える関係づくりを行っている。	■		■	
		⑩ 圏域内の全ての校区でCSW(コミュニティソーシャルワーカー)と連携し、高齢部会を開催している。	■		■	
		⑪ 地域住民に参加してもらい個別困難事例の支援方針の検討を行っている。	■		■	
		⑫ 地域にある社会資源について情報(活動内容、特徴、連絡先など)を把握し、いつでもその情報を提供できるように準備している。	■		■	
		⑬ 日常生活圏域ごとに、地域アセスメントを実施し、地域の実情に応じた個別の取組計画を作成している。	■		■	
		⑭ 地域アセスメント結果をファイリングし、全職員が共有できるものとして整理されている。	■		■	

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ ■できている □できていない	外部評価・コメント ※ ■できている □できていない
	(4)地域ケア会議(個別・推進)	<p>① 地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市から示されており、センターで共有が図られている。</p> <p>② センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知している。</p> <p>③ センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討している。</p> <p>④ センター主催の地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じている。</p> <p>⑤ 市から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応している。</p> <p>⑥ センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有している。</p> <p>⑦ 地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしている。</p> <p>⑧ センター主催の地域ケア会議において、地域課題に関して検討している。</p> <p>⑨ センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市に報告している。</p>	<p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p>	<p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>・コロナ禍で予定どおりの開催はできませんでしたが、複数校区合同で開催するなどの工夫で全校区で開催されています。</p> <p>・医療機関などの関係機関に職員が出向き、開催回数の減少により共有できなかった情報共有と情報収集を行っています。</p>
2.個別業務	(5)介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	<p>① 自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関し、市町村から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知している。</p> <p>② 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけている。</p> <p>③ 利用者のセルフマネジメントを推進するため、市から示された支援の手法を活用している。</p> <p>④ 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市から示されている。</p> <p>⑤ 介護予防支援の委託先が、正当な理由なく特定の指定居宅介護支援事業所に偏っていない。</p> <p>⑥ 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っている。</p> <p>⑦ アセスメントにおいて、必要な情報を適切に収集している。</p> <p>⑧ 自立支援に向けた、具体的な目標及び支援内容、期間等を記載した介護予防ケアプランを作成している。</p> <p>⑨ 作成した介護予防ケアプランを利用者に説明し、同意を得て、交付している。</p> <p>⑩ 介護予防ケアプランの作成後、介護予防ケアプランの実施状況の把握(モニタリング)を実施している。</p> <p>⑪ 介護予防ケアプランの期間終了時には、当該プランの目標達成状況について、評価を行っている。</p>	<p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■30%未 □50%未 □50%以上</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p>	<p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■30%未 □50%未 □50%以上</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>■</p> <p>・介護予防ケアプランにおいて、地域ケア個別会議で学ぶ自立支援の考え方が、発揮できるよう取り組みを行い、委託時にも、本人や委託先介護支援専門員にも意識できるよう、契約時や相談時に説明を行っている。</p> <p>・利用者主体のケアプラン作成が行われるとともに、目標設定は、利用者自身が評価しやすく自分ごととして取組めるよう、利用者に寄り添った計画の策定が行われています。</p>

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ ■できている □できていない		外部評価・コメント ※ ■できている □できていない	
3.事業間連携(社会保障充実分)		① 医療関係者と合同の事例検討会に参加している。	■	・医療機関等と相談対応や研修等を通じ情報共有や連携に努めている。	■	・理学療法士、作業療法士、薬剤師、栄養士等多職種によるケース検討が行われています。 ・生活支援コーディネーターと意見交換会や高齢部会を通じ、協議が行われています。また社会資源の協議や情報交換、情報共有なども行われています。
		② 医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加している。	■		■	
		③ 日常生活圏域ごとの地域特性に応じた取組みを行い、医療と介護の連携に関するネットワーク構築を行っている。	■		■	
		④ 在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っている。	■		■	
		⑤ 認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている。	■		■	
		⑥ 生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議している。	■		■	
4.地域の通いの場づくり支援事業		① 介護予防や住民主体の通いの場づくりの必要性について、住民に普及啓発を行っている。	■	・通いの場づくりは、困難な状況であったが、体験会や個別へのアプローチを行った。取組みが継続できるよう、手帳の作成など工夫をした。	■	・コロナ禍で計画どおりの活動はできませんでしたが、体験会の開催や他事業の活用など、可能な範囲で普及啓発に努めています。 ・センターで作成したチラシや資料を活用し、わかりやすい啓発活動に努めています。
		② 介護予防や住民主体の通いの場づくりの普及啓発の方法に関して、地域の特性に合わせた創意工夫ができている。	■		■	
		③ 介護予防や住民主体の通いの場づくりの必要性について、担当職員以外の職員も把握し、必要時に協力がとれる体制となっている。	■		■	