

平成30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

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	
A: 運営体制	A-1 職員の適正配置	① 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	■	介護予防支援計画作成担当は30件/1人を遵守している。	■	・計画作成担当は月次で管理。一人平均件数が少なくなっている。給付管理集計表にて確認した。
		② 職員の配置基準を満たしている	■	委託契約に定められた職員配置基準に応じた配置をしている。	■	・職員への負担にもなっているが、委託先を探すことも負担になってきている。圏域内の事業所が12~13か所しかなく、委託先が少ないと聞き取った。
		③ 評価期間中に職員の欠員期間がなかった	■		■	
	A-2 計画的な事業運営	① 全職員が事業計画を共通理解している	■	事業計画は、職員とも共同して作成し、市との協議のもと作成した。	■	・各担当から事業の課題や実績について管理者が聞き取りを行う。認知症サポーター養成講座などを市民に身近なものにするなど、詳細なところで事業計画の変更を行っている。
		② 運営基本方針に沿った事業計画を立てている	■	地域の事情などもあり、時期のずれはあるが、目標に沿った運営を行った。	■	
		③ 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	■		■	
	A-3 苦情解決体制の整備	① 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	■	苦情対応マニュアルを整備し職員に通知している。管理者等に相談し対応、記録を保存している。	■	・苦情の最終責任者は施設の施設長になる。相談受付票にも記録を残し、毎朝ミーティングで全員で共有している。苦情を受けた担当者が記録している。 ・毎朝ミーティングでは、前日にあった相談受付票を全て書面を出し、全員で共有している。
		② 苦情が寄せられた場合には、マニュアル等に従って対応し、記録を保存している	■		■	
		③ 苦情内容については法人に報告している	■		■	
	A-4 個人情報の適正な管理	① 相談・面談室のプライバシーが確保されている	■	相談室や仕切りのある相談場所を確保し、プライバシーを保持している。	■	・提出書類の作成はできていたが、利用者対応を優先するなどにより、間に合わないこともあったと聞き取った。 ・提出書類の期日内の提出が確認できなかったのので、今後期日内に提出することが求められる。
		② 地域包括支援センター事業運営に関する委託契約に基づく書類等を期日内に提出している	■	個人情報の記載された書類は鍵をかけられるロッカーなどで対応、鍵の所在は限定された者のみ周知している。	□	
		③ 個人情報を含む記録物を適切に保管している	■	■		
	A-5 地域住民への周知	① SNS、ホームページ等で独自の広報活動および取組み報告を行っている	■	SNSを活用し、広報活動を行っている。	■	【好事例】 ・高齢部会などで関係機関だけではなく、コンビニやスーパーにも包括の周知を行っている。
		② 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	■		■	
		③ 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	■		■	
	A-6 職員の研修機会の確保	① 職員の研修を計画的に実施している	■	内部研修、外部研修を計画的に実施している。	□	・研修について、計画的な実施とともに、職員全員が参加できているかどうかについて書面でも確認できる工夫が求められる。
		② 外部の研修には可能な限り職員が参加している	■	職員の達成度により、可能な限り研修に参加した。	■	
		③ 研修参加記録に基づき、各研修内容の共有をしている	■	月1回のミーティングの機会や研修資料の回覧などで共有した。	■	
B: 公正・中立性の確保	B-1 事業所の偏り	① 介護予防支援業務において、正当な理由がなく特定のサービス事業所に偏りが無い	■30%未 □50%未 □50%以上	訪問看護、デイケアについては、利用者数が少ない。訪問介護、通所介護については、総合事業対応者事業所などが少ない事などがある。他に、利用者の希望がある。	■30%未 □50%未 □50%以上	・自己評価のとおり確認した。
		② 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か	■30%未 □50%未 □50%以上		■30%未 □50%未 □50%以上	
		③ 要介護者への指定居宅介護支援事業所の紹介を公正・中立に行っているか	■30%未 □50%未 □50%以上		■30%未 □50%未 □50%以上	
	B-2 センターの独立性	① 職員が専ら地域包括業務に従事している	■	包括職員は、専ら包括業務に専従している。	■	・自己評価のとおり確認した。
		② センター事務所と他の事務所が仕切られている	■	センターは独立した形となっている。	■	
		③ 職員以外が事務所内にむやみに入らないようにしている	■	包括職員が滞在しない場合は、施錠。滞在時も事務所外で対応している。	■	

	B-3センターの公共性	①母体法人が提供するサービスのパンフレット等に地域包括支援センターの案内が併記されていない	■		■	・事前提出書類にて確認した。
		②センターが主催する地域住民を対象とした研修会等で用いる封筒などに母体法人のものを用いていない	■		■	
		③母体法人の組織体制から独立した組織体制になっている	■		■	
C:業務別取り組み	C-1総合相談支援業務- (1)チームアプローチ	①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	■	当日の申し送りや朝ミーティング、記録の整備で、担当者不在でも相談者や対象者に対応している。	□	・記録について、3専門職種の間取りが確認できなかった。 ・支援経過においてはチームアプローチが重要であり、3専門職種の間取りがわかるような記録の工夫が求められる。
		②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	■		■	
		③夜間や休日における緊急時に緊急連絡体制のとおり随時対応することができている	■		■	
	C-1総合相談支援業務- (2)職員間の情報共有等	①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	■	毎朝のミーティングにおいて意見交換を行ったり、随時、話し合いながら活動している。また、情報共有しながら活動している。	■	・自己評価のとおり確認した。
		②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	■		■	
		③前日にあったこと、当日の予定について毎日情報共有している	■		■	
	C-1総合相談支援業務- (3)潜在的ニーズ、課題の早期発見	①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	■	校区サロンには計画的に参加。	■	・各校区の高齢部会は毎年全校区で開催し、地域課題の把握をしている。 ・各校区のサロンに毎月参加している。
		②相談方法における訪問・出張の割合が20%以上である	■		■	
		③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	■		■	
	C-1総合相談支援業務- (4)初動期、緊急時における対応	①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	■	留意ケースや虐待ケースには、画面メモ欄へ記入している。 市と協議をしながら迅速な対応を行っている。	■	・緊急連絡網+緊急対応にて確認したものを運用している。その場にいる職員に相談しながら対応している。 ・市と対応方針確認しながら本人面談等対応している。
		②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	■		■	
		③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る	■		■	
	C-2権利擁護業務- (1)認知症高齢者等に対する支援	①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	■	メイト資格のある全職員はキャラバン・メイト連絡会に参画している。 SNSを活用し、速い注意喚起を行っている。	■	・認知症サポーター養成講座を29年度4回開催している。 ・地域教室を消費者被害をテーマに実施。警察とくらしかん職員を講師。SNSでも周知。
		②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	■		■	
③市内あるいは近隣地域で消費者被害が発生した場合は、すみやかに利用者をはじめ地域住民などに対して注意喚起を行っている		■	■			
C-2権利擁護業務- (2)成年後見制度普及啓発	①全職員が成年後見制度(法定後見・任意後見)を理解し、説明できる	■	1回/年 研修機会を設けている。	■	・地域教室と介護支援専門員勉強会を成年後見をテーマに実施している。 ・成年後見について資料を渡し説明・活用している。本センターと同様に、分室においても手にとれる場所に配架することが望まれる。	
	②地域住民や関係者向けの研修等を開催し、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	■		■		
C-2権利擁護業務- (3)高齢者虐待防止の普及啓発	①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を行っている	■	1回/年 機会を設けている。	■	・地域教室を虐待をテーマに実施。高齢者支援課職員が講師。 ・介護支援専門員勉強会を高齢者虐待と人権をテーマに実施。講師は弁護士。	
	②関係機関に対して、高齢者虐待を判断する研修等を開催し、普及啓発の取組を行っている	■		■		
	③全職員が高齢者虐待防止法に関する制度を理解している	■		■		

C:業務別取り組み	C-2権利擁護業務- (4)高齢者虐待対応	①全職員が高齢者虐待対応マニュアルを理解している	■	虐待疑いであっても協議し、対応、台帳への記入をしている。 客観視できる事実を確認するように努めている。	■	・帳票の作成については作成者のみ記名。コアメンバー会議の参加者の名前は記載している。 ・市と情報共有しながら対応している。 ・体重データ及び痔の状況が分かる記録をしている。 ・帳票類の作成に関与している職員についても、作成者と併記することが望まれる。
		②全職員が高齢者虐待の各段階における帳票類が作成できる	■		■	
		③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	■		■	
		④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	■		■	
		⑤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	■		■	
		⑥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	■		■	
	C-3包括的・継続的ケア マネジメント支援業務 -(1)介護支援専門員 への支援	①圏域内で研修会や事例検討会等の開催により、実践力向上の支援を行っている	■		■	・介護支援専門員勉強会は平成29年度4回開催している。地域ケア会議も(個別事例検討)実施している。 ・ケースの事実確認、家族の意向確認しながら、対応の進め方について担当介護支援専門員に助言している。 ・介護支援専門員勉強会において、名刺交換会の時間を設けている。
		②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	■		■	
		③意見交換会等を通じた介護支援専門員同士のネットワーク構築の支援を行っている	■		■	
	C-3包括的・継続的ケア マネジメント支援業務 -(2)介護と医療の連携	①虹ねっとを通じて日常生活圏域ごとの地域特性に応じた取組を行い、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	■	虹ねっとスキルアップワーキンググループを通じ、医療と介護の連携に関するネットワーク構築を図っている。 高齢部会を、校区毎の実情に合わせ開催した。	■	・虹ねっと連絡会 多職種スキルアップワーキンググループに参加している。 ・全校区にて高齢部会を開催している。医師、薬局、訪問看護ステーションの職員が参加している。
		②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	■		■	
		③医療機関や介護事業所と連携協働体制を得られやすいような働きかけを行っている	■		■	
	C-3包括的・継続的ケア マネジメント支援業務 -(3)企画シートによる 地域支援計画	①日常生活圏域ごとに企画シートを用いて個別の取組計画を策定している	■		■	・全校区において企画シートを作成。毎年見直しも実施。高齢部会を開催するタイミングで作成しており、次年度の企画シートにつなげている。 ・マップを作成した校区もあり、他校区においてもマップを作成したいと思っているが、各事業所等へマップへ掲載する同意をもらう作業が難しいと聞き取った。
		②企画シートを一定期間ごとに見直している	■		■	
		③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	■		■	
	C-3包括的・継続的ケア マネジメント支援業務 -(4)地域福祉ネット ワーク会議 高齢部会	①圏域内の全ての校区で高齢部会を開催している	■	全校区で高齢部会を開催した。	■	・個別の地域ケア会議報告書にて確認 ・高齢部会にはCSWも参加している。
		②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	■		■	
		③CSW(コミュニティソーシャルワーカー)と連携して高齢部会を開催している	■		■	
	C-3包括的・継続的ケア マネジメント支援業務 -(5)困難事例等にお ける介護支援専門員へ の助言	①支援困難事例を抱える介護支援専門員に対して、スーパービジョン(管理的・支持的・教育的支援)により、介護支援専門員自身が援助の振り返りができるよう支援している	■		■	・認知症利用者に対し、介護支援専門員が対応に疲弊するため役割分担したり、支援者が全員同じ文言で対応するということを統一した事例あり。報告・連絡・相談を統一し、介護支援専門員が混乱しないようにサポートしている。 ・介護支援専門員の力量に応じ、日常生活自立支援事業等、社会資源を活用できるよう、制度の説明を重点的に行い、助言していると聞き取った。
		②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	■		■	
		③介護支援専門員からの困難事例の相談に積極的に応じ、適切に助言等を行っている	■		■	
C-4介護予防ケアマネジ メント(新規追加)	① 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	■		■	・目標について本人の思いを記載。 ・センターから自宅が近いこと、地域教室の案内を持って行ったりと3か月よりは短い期間でモニタリングを実施している。 ・状況確認や、本人・家族の意向、意欲など目標に対してのモニタリングの結果を記録することが望まれる。	
	②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。	■		■		
	③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。	■		■		
	④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。	■		■		
	⑤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。	■		■		