

令和2年度(2020年度) 地域包括支援センター事業評価報告書 (庄内)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>計画は全職員のミーティングで検討が行われ、策定されています。</p> <p>本センターと分室は毎日インターネット環境を利用したミーティングが行われ、情報の共有が図られています。</p> <p>職員との面談などもふまえ、次年度の重点テーマが策定され、研修計画の立案に繋がっています。</p> <p>地域に知ってもらい、親しみやすい存在をめざし、地域の掲示板での広報や、特に分室においては、工夫された置き看板で、地域包括支援センターの役割を示し、気軽に利用できる環境づくりに努めています。</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。	■	
		⑳ パンフレットの配布など、センターの周知を行っている。	■	
		㉑ 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。	■	
		㉒ 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。	■	個人情報の管理については、法人全体で取り組んでおり、法人で作成している基本方針と指針を遵守している。個人情報書類は必ず鍵つきのロッカーに保管するようにしている。個人情報を外部に持ち出す際には、必ず管理簿に記載している。	■	個人情報保護方針に沿った取り扱いと、管理簿への記載が行われています。書類等は施錠保管されています。
		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。	■	苦情があった場合には、全職員がマニュアルに沿って対応しており、法人にも報告している。 市にも関係するような苦情があった場合はすみやかに市に報告して情報共有している。 本センター、分室ともにプライバシーを確保できる面談スペースを確保している。	■	苦情の取り扱いは市の規定、並びに法人内の規定に沿って行われ、法人内でも報告・共有されています。 相談スペースは、プライバシー並びに感染症対策に配慮されています。
		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。	■	総合相談支援業務を行うにあたっては、民生委員や校区福祉委員、社協、医療機関等の関係機関と常に連携するようにしている。 相談事例の記録、分類、終結の方法については、市と協議して決めており、相談件数を毎月報告している。 困難事例の支援方針については、3職種で協議をして判断するようにしているが、判断が困難な場合は、市に相談して助言を受けるようにしている。 新規の相談内容や継続ケースの経過については、毎朝の朝礼で全職員に共有するようにしている。 センターの方針として、できる限り地域の現場に足を運ぶよう心がけており、福祉なんでも相談や地区サロンに合計43回参加し、地域の方々との交流、情報交換を行っている。	■	圏域内の地域特性をふまえた支援が行われています。複数課題を抱えたケースが多いため、民生委員、福祉委員、医療機関等と積極的に連携しています。 毎朝、本センターと分室でインターネット環境を活用したミーティングが行われており、情報共有が図られています。 地域の相談の場には積極的に参加し、情報収集と情報提供に努めています。 「現場に足を運ぶ」ことを基本にした取り組みが行われているため、地域のキーパーソンなどとの信頼関係が築かれています。
		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。	■			
		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。	■			
		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。	■			
		⑨	個別の支援方針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	複数職員がいけ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。	■			

2.個別業務	(1)総合相談支援業務	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。	■		■	
	(2)権利擁護業務	①	成年後見制度の市町村長申立てに関する判断基準が、市から共有されている。	■	高齢者の権利を守るために、毎年、成年後見制度と高齢者虐待防止、消費者被害に関する研修を企画し、実施している。また権利擁護に関する啓発チラシを独自に作成して、住民向けに配布している。 高齢者虐待案件が発生した際には、虐待対応マニュアルに沿って、すみやかに対応し、必ず市にも報告して協議し、台帳に記録している。その際、写真などの客観的なデータを集めるようにしている。 センター職員が出演する独自の寸劇を盛り込んだ認知症サポーター養成講座を企画し、2ヶ所で開催した。	■	通いの場などで地域住民に対する虐待防止に関する啓発活動を行っています。 警察と連携し、地域住民向けの特殊詐欺教室を開催しています。 権利擁護に関するオリジナルのチラシを作成し、地域住民の方々への広報啓発活動や、ケアマネジャーへの情報提供等に活用しています。 認知症サポーター養成講座に寸劇を取り入れるなど実施方法に工夫を凝らしています。
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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>地域の高齢者の健康と生活を守るためには、ケアマネジャーの協力が欠かせない。そのため、日頃からケアマネジャーとのコミュニケーションを図るようにし、困難事例等の相談があれば、会議に同席したり、同行訪問したりして後方支援するようにしている。</p> <p>庄内地域のケアマネジャーの資質向上と横のつながりづくりを進めるため、主任ケアマネジャー向けの研修会「庄内主任ケアマネの会」を2回、ペーパーレスでリラックスした雰囲気です少人数での事例検討を行う会「ケアマネカフェ」を4回開催した。</p> <p>ケアマネジャーと医療関係者が顔を合わせて、一緒に勉強したり、事例検討することができる場「ほっとライン庄内」を企画、開催した。</p> <p>社協のCSWやオレンジチーム看護師、福祉事務所CWIにも参加してもらい、4校区で高齢部会を開催した。</p>	■	<p>同行支援等ケアマネジャーに対する支援が必要に応じて行われています。</p> <p>圏域内の医療関係者・介護関係者と情報交換や勉強会などを積極的に開催することで、多職種間の連携や信頼関係の確立に繋がっています。</p> <p>主任ケアマネの会、ケアマネカフェ等、少人数で気軽に参加できる雰囲気づくりから、ケアマネジャーの参加促進を図ることで、地域包括支援センターとの関係性の構築、地域ケア会議への事例提供等に繋がっています。</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。	■		■	

2.個別業務	(4)地域ケア会議(個別・推進)	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町村から示されている。	■	自立支援型の地域ケア個別会議について、市と何度も協議したうえで、会議運営のための研修にも全員が参加し、年間6回の会議を開催した。多職種(歯科衛生士、管理栄養士、理学療法士、作業療法士、看護師、主任介護支援専門員、生活支援コーディネーター)からの助言をいただきながら、個別事例の検討を行うとともに、地域課題の発掘も行うことができた。	■	地域ケア会議では、幅広い多職種間のネットワークにより、参加者から多くの助言を得るなど効果的な取り組みに繋がっています。
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
	(5)介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	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。	■	介護予防ケアマネジメントを行うにあたっては、利用者が介護保険サービスだけに頼らず、自ら運動したり、他者との関わりを持ったりできるよう支援している。また、地域とのつながりを重視し、友人、知人、商店、コンビニなどの社会資源も活用できるよう留意している。	■	地域の方々や地域の社会資源との繋がりにより、利用者が介護保険のみに頼らないセルフケアマネジメントを意識した支援が行われています。
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■30%未 □50%未 □50%以上		■30%未 □50%未 □50%以上	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
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。	■	■				

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。	■	庄内地域で活動している医師、歯科医師、薬剤師、訪問看護師、理学療法士、ケアマネジャーの有志が実行委員となり、地域包括支援センターが事務局を担って、医療と介護の多職種連携会議「ほっとライン庄内」を開催している。毎年継続して開催してきたことで、医療従事者と介護従事者の顔の見える関係づくりが進んでおり、ICTを活用した連携も活発に行われている。	■	圏域内独自の多職種間の連携の場を構築することで、医療関係者・介護関係者などの日ごろからの情報共有等が図られています。
	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。	■	自治会、老人クラブの他、喫茶店や教会へも訪問して普及啓発を行った。介護施設にも出向いて事業の意義の説明を行い、地域住民への場所の提供を依頼した。地域のイベントに積極的に参加することで、多くの参加者に普及啓発を行うことができた。	■	全職員が様々な場面で通いの場づくりに繋がる情報収集に努めており、寺院や整骨院などにも通いの場の設置を依頼するなど、積極的な取り組みが行われ、通いの場の創設に繋がっています。
	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ます。	■		■	
	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。	■		■	