

服部地域包括支援センター事業評価報告書

大項目	中項目	小項目	自己評価		外部評価・コメント	
			※ <input checked="" type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない		※ <input checked="" type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> 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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		② 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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		③ 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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	事業計画は、市の運営方針に沿った内容で、職員全体のミーティングにて、年度末に向け各担当委員からの報告・提案や意見を踏まえた上で、全体の計画の策定に繋がられています。
		④ 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。	<input checked="" type="checkbox"/>	市が定める運営方針に沿って、事業計画を作成している。地域の現状、ニーズに基づいて、市と協議のうえ作成している。	<input checked="" type="checkbox"/>	地域の特性や課題を踏まえた重点業務の策定が行われています。地域事情を踏まえた、地域活動への参画や拡充に努められています。
		⑤ 評価期間中に職員の欠員期間がない。	<input checked="" type="checkbox"/>	職員の資質向上のため、センター職員の研修は積極的に参加している。閉所時間であっても、緊急対応ができる体制がある。	<input checked="" type="checkbox"/>	活動内容は、感染症状況も踏まえ、毎週のミーティングの中で評価見直しが行われています。
		⑥ センターが職員の研修を計画的に実施している。	<input checked="" type="checkbox"/>	新規開設の事業所に、包括啓発の訪問をしている。	<input checked="" type="checkbox"/>	年度末に、各領域等毎の各職員スキル状況を評価し、それらを踏まえた翌年度の年間研修計画の基本が策定されています。
		⑦ 研修参加記録に基づき、各研修内容の共有をしている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	都度発生する研修には、職員のスキルや意向を踏まえ、積極的に参加されています。
		⑧ 閉所時間でも相談があった場合に対応できる体制が整備できている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑨ パンフレットの配布など、センターの周知を行っている。新規に開設された介護事業所、医療機関等に向いてセンターの説明を行っている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
(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、責任者を配置している。	<input checked="" type="checkbox"/>	個人情報保護マニュアルにもとづいて管理している。個人情報掲載のある書類については鍵のある書庫に保管している。	<input checked="" type="checkbox"/>	規程やマニュアルを配布し、職員に周知されています。責任者の設置が確認できました。市の規程に基づく、保管と持ち出し管理簿が整備されています。	
	② 個人情報を含む記録物を適切に保管するとともに、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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
(3)利用者満足度の向上	① 市の方針に沿って、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・苦情対応体制等を整備し、職員に周知している。苦情内容や苦情への対応策について記録するとともに、苦情内容を法人に報告している。	<input checked="" type="checkbox"/>	苦情対応マニュアルがあり、苦情内容に対応した結果を報告書で記録し法人、市に直ちに報告している。相談室はプライバシーが守られる個室を確保している。	<input checked="" type="checkbox"/>	苦情対応に対するフローチャート、マニュアルが定められています。報告解決に関する様式書式が定められ、様式に沿った手順が整えられています。法人内統一様式があり、書式に沿った記載、報告がなされています。法人内様式によって、苦情に限らず、意見や良いことなども、法人に報告されています。	
	② 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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	関係機関リストがあり、リストは毎年更新されています。随時の新設や廃止、交代等についても把握次第、リストへの反映が行われています。支援経過記録には、3職種が関与して協議されている記録が確認できました。毎朝のミーティングで各ケースの職員共有がなされています。また、ケースに対する対応や方針の妥当性についても、全職員で検討され、支援の標準化が図られています。
		② 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。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。	<input checked="" type="checkbox"/>	民生委員さんなど関係機関のリストを整理し、管理している。困難ケースなど3職種で専門性をもって対応検討している。高齢者実務者会議などを通して実態把握も行う。緊急時の対応も3職種で話し合う。職員不在時などは緊急連絡網で対応手順が定められている。	<input checked="" type="checkbox"/>	地域の医療機関や福祉施設、民生委員を含む実務者会議で、情報やニーズの収集が行われています。感染症対策に配慮した可能な範囲でのローラー作戦による情報収集が行われていました。収集した課題や個別事案に基づいた対応に努められています。
		③ 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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		④ 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を行うとともに、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。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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	(2)権利擁護業務	① 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うとともに、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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
② 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。	<input checked="" type="checkbox"/>	ケアマネジャーなどを対象に成年後見制度、高齢者虐待、消費者被害などの研修会を実施している。	<input checked="" type="checkbox"/>	地域の集いの中で、チラシ等の配布が行われています。ケアマネカフェ等にて、介護支援専門員への啓発、勉強会が行われています。相談事案から制度利用へ繋がられた事例が確認できました。		
③ 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行うとともに、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。	<input checked="" type="checkbox"/>	地域住民向けに成年後見制度、高齢者虐待、消費者被害などの普及啓発を実施している。高齢者虐待や困難ケースは市と共有するよう努めている。高齢者虐待対応も関係機関と連携し報告などももれなく行っている。	<input checked="" type="checkbox"/>	市の統一マニュアルにより、対応方法が共有されています。疑い案件であっても、都度、速やかに市への報告を行い、対応協議されています。		
④ 地域住民や関係機関に対して、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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
⑤ 消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等に情報提供する取組みを行っているとともに、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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			

服部地域包括支援センター事業評価報告書

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ <input checked="" type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない	外部評価・コメント ※ <input checked="" type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない
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。	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>介護支援専門員の困難事例に同行し、支援を行った記録が確認できました。助言にとどめることなく、一緒に答えを考える、対応を考えるという協働プロセスにおいて、資質の向上に繋がるよう支援されています。各校区でのアセスメントが実施され、校区毎の企画シートに落とし込んで、個別の取組計画が整備されています。各校区の担当が定められており、毎週のミーティングで、状況報告や必用に応じた内容検討が行われ、情報の共有や協力体制の構築に繋がられています。</p>
		② 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からの情報提供や、センター独自のニーズ調査に基づいて、研修会・事例検討会等の開催計画を策定している。	<input checked="" type="checkbox"/>	
		③ 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に支援するとともに、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。	<input checked="" type="checkbox"/>	
		④ 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。	<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑤ 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するとともに、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。	<input checked="" type="checkbox"/>	
	(4)地域ケア会議(高齢部会)	① 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(実務者会議)を開催している。	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>CSW(コミュニティソーシャルワーカー)と密に連携し、地域課題などを共有し、検討、個別課題に対する支援を実施し、関係機関や市と共有している。</p>
		② 高齢部会(実務者会議)において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有し、市にも報告している。	<input checked="" type="checkbox"/>	
		③ 高齢部会(実務者会議)において、地域課題に関して検討。生活支援コーディネーターと地域資源について協議している。	<input checked="" type="checkbox"/>	
		④ 高齢部会(ケース検討会議)において、地域住民が参加し、個別困難事例の支援方針の検討を行っている。	<input checked="" type="checkbox"/>	
	(5)地域ケア会議(自立支援型)	① 地域ケア会議の主旨や目的、開催計画を居宅介護支援事業所へ周知している。	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>地域ケア個別会議の年間計画を居宅介護支援事業所に案内し、個人情報取り扱いも服部地域包括支援センター内、皆でチェックし適切に行っている。</p>
		② 地域ケア会議の開催方法に応じて、個人情報を適切に扱っている。	<input checked="" type="checkbox"/>	
	(6)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。	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>基本方針を、居宅介護支援事業所に周知し、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、様々な地域の社会資源を位置づけている。委託先の偏りもなく、台帳への記録及び進行管理も行っている。自立支援に向けた目標設定、モニタリング、目標達成状況についても評価を行っている。個別性に特化したニーズを把握しご本人のニーズをしっかりと聞き出すようにしている。</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。	<input checked="" type="checkbox"/>	
		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。	<input checked="" type="checkbox"/>	
		④ 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。	<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑤ 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。	<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑥ 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。	<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑦ 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。	<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑧ 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。	<input checked="" type="checkbox"/>	
	3.事業間連携(社会保障充実分)	(1)認知症共生・予防支援	① 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。	<input checked="" type="checkbox"/>
② 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			<input checked="" type="checkbox"/>	
③ 認知症地域支援推進員を中心に、地域包括支援センターの職員だけでなく、関係機関にも研修等を実施するなど、認知症対応力向上に努めている。			<input checked="" type="checkbox"/>	
④ 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。			<input checked="" type="checkbox"/>	
(2)在宅医療・介護連携		① 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。	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>訪問看護、薬局、包括圏域の診療所の先生方に、高齢部会に参加いただき、虹ねつとや豊中市在宅医療・介護連携支援センター事業運営が確認できました。</p>
		② 虹ねつと(連絡会)や豊中市在宅医療・介護連携支援センター事業運営事業が開催する研修等に参加している。	<input checked="" type="checkbox"/>	

服部地域包括支援センター事業評価報告書

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ <input checked="" type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない		外部評価・コメント ※ <input checked="" type="checkbox"/> できている <input type="checkbox"/> できていない	
			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。	<input checked="" type="checkbox"/>	地域教室や体験会を通して市民へ通いの場を普及啓発している。コロナ禍において、公園で開催するなど工夫し服部地域包括支援センター全体で取り組んでいる。
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。	<input checked="" type="checkbox"/>					
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。	<input checked="" type="checkbox"/>					