

平成30年度 地域包括支援センター事業評価報告書 (服部) 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	■	介護支援計画担当件数30件/1人以内になっている。追加職員配置については、法人と共有の上、対策を検討している。	■	・現在は一人30件よりも少ない件数で担当し、総合相談に対応できるようにしている。一覧で職員ごとにプラン件数を月次で管理している。
		② 職員の配置基準を満たしている	■	基本配置は満たしている。	■	
		③ 評価期間中に職員の欠員期間がなかった	■	職員欠員期間も無し。	■	
	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	■	事業計画作成時・評価時・年間計画進捗確認時に、ミーティングで計画の確認を行っている。役割分担表を作成し担当をつけることでスムーズな業務につな	■	・事業計画の振り返りは毎月のミーティングで実施している。 ・運営基本方針の医介連携として、高齢部会を医師の参加可能な時間帯で実施している。 【好事例】 ・ミーティングではその週に出た新規相談を全ケース共有し、支援方針を検討している。
		② 運営基本方針に沿った事業計画を立てている	■	けている。関係者とのネットワーク構築の方針について、校区ごとのネットワーク構築できるよう計画に位置づけた。また介護支援専門員の力量向上の取り組みとして位置づけた。	■	
		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があり、苦情内容に対応した結果を、報告書で記録している。毎日、前日に発生したアクシデントがないか確認している。報告書の内容を蓄積し発生原因を分析しサービスの向上につなげ	■	・相談・苦情を受けた者が話を聞き、苦情対応責任者である管理者へ相談する。基本的に対応は管理者。場合によっては豊中市や国保連合会へ相談しながら対応するようにしている。 ・29年度は苦情なし。受付簿にて一覧管理し、苦情の内容は、ミーティングで共有している。
		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	■	ている。	■	
		③ 苦情内容については法人に報告している	■	報告書に法人の決済がある。	■	
	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	■	事務所と個室の面談室ありプライバシーが確保されている。	■	・施錠できるキャビネットにて個人情報を保管、鍵ボックスも施錠できるものとなっている。
		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	■	鍵のかかる書庫を使用している。職員不在時は事務所を施錠。	■	
		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り組み報告を行っている	■	服部ほっと瓦版(服部包括の広報誌)を独自で作成配布している。またホームページにも表記している。	■	・分室の入り口については、2方向から入れるようになっており、一方の包括の案内が分かりにくい。 ・市民へのわかりやすさというところから、案内版など工夫、配慮が望まれる。
		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	■	毎月、市からの新規開設事業所情報を確認し、訪問。包括支援センターの説明を行っている。また高齢部会開催時には各事業所へ案内に出向いている。	■	
		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	■	独自に年間研修計画を作成し、管理している。	■	・職員の力量評価を実施している。個別に受講した研修の記録を報告している。 ・研修内容は、ミーティングで報告を行う。資料は回覧している。 【好事例】 ・研修予定表を作成し、研修参加状況の管理を行っている。
		② 外部の研修には可能な限り職員が参加している	■	全職員が評価期間中に1回以上は外部研修に参加している。	■	
		③ 研修参加記録に基づき、各研修内容の共有をしている	■	研修報告書の作成、伝達講習にてスキルアップを図っている。	■	
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	介護予防訪問看護、訪問型サービス、通所型サービスのみ全体数が少ない為割合が高くなっている。	■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	基本は本人、家族の意向で進める。希望がない場合は、「介護と予防」等のリストから選んでいただき対応している。	■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	■	職員は常勤専従とされ、法人業務との兼務はない。	■	・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	■	法人施設の外に事務所を構えている。センター以外の職員が事務所を自由に行き来することはない。	■	
		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	■		■	

	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	■	法人パンフレットがあるが、地域包括支援センターの案内は併記されていない。	■	・封筒に法人名が記載されている。 ・豊中市委託、運営法人〇〇、等委託がわかるよう封筒に記載することが求められる。
		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	■	包括支援センター独自の封筒を用いている。	□	
		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	■	センターの相談業務等の決済は包括外に回されない。	■	
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	■	緊急の相談を受けた時に、出勤の職員で、電話、スカイプを使用したりし、対応方法をチームで判断している。	■	・支援経過記録に包括内で検討した旨を記録している。緊急時には誰が協議したのかということは記録している。 ・記録には3専門職種が検討したということが確認できることが望まれる。
		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	■	毎日の朝の会議、週1回のミーティングにて情報共有し、チームで検討している。その結果も記録として残している。	■	
		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	■	緊急時連絡網を作成し、対応方法が周知されている。	■	
	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	■	毎朝の会議、週1回のミーティングにて情報共有し、チームで検討している。その結果も記録として残している。居残りの職員も参加できるようにスカイプを利用している。	■	・月の計画にある、行事の進捗状況をミーティングで確認。進め方について検討し、議事録に残している。 ・進捗管理も含め、ケース検討の内容の概要がわかるよう記録することが望まれる。
		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	■	社会福祉協議会と協働し、各校区の個別訪問(ローラー作戦)を行っている。福祉なんでも相談、ふれあいサロンなど地域の集まりに参加し、情報収集を行っている。	■	・ちょっとした電話相談でも記録に残すよう取りくんでおり、結果として全体件数が上がっている。 ・訪問・出張の割合について、ちょっとした相談も記録されており、よい取り組みではあるが、実績では20%に至っていないため、今後意識しながら活動することが求められる。
		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	■	システムの備考欄やメモ欄を活用し、全職員が一目で把握できる工夫をしている。	■	・緊急連絡網にて対応。夜間での対応について活用している。 【好事例】 ・緊急連絡網をフローチャートにしたものに改訂し、業務改善している。
		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	■	緊急時連絡網に基づいて、連絡体制を整えている。	■	
		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	■	本センターと分室職員が連携し、速やかに対応できている。	■	
	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	■	利用者はもちろん、地域住民の集まる場(地域教室等)で警察とも連携しながら消費者被害の啓発を行っている。くらしかんへの情報提供を行った事例もあり。	■	・地域教室にて警察に来てもらい、特殊詐欺について講義している。 ・地域教室で振り込み詐欺の注意喚起や、豊中警察から特殊詐欺の注意喚起をしている。
		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	■	地域のサロンや地域教室で成年後見制度の普及活動を行っている。	■	・成年後見制度について、パンフレットを使いながら説明している。 ・地域教室にて成年後見制度について周知している。 ・服部ほっと元気塾でリーガルサポート市民講座等周知している。	
	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	■	いつでもご案内できるようパンフレットを用意している。	■		
	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	■	地域教室で高齢者虐待防止の普及啓発を実施している。介護支援専門員向け研修で、高齢者虐待防止をテーマに開催した。	■	・普及啓発について、地域教室、服部ほっと元気塾で虐待相談窓口について周知している。 ・介護支援専門員に向け、高齢者虐待研修を実施している。	
	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	■	1回/年以上は虐待に関する研修を受け、伝達講習にて全職員のスキルアップにつなげている。	■		

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	■	全職員が一度は帳票類の作成に関与している。 また、虐待通報があった時は職員間で帳票内容を確認しながら共有し検討している。 虐待対応を行うと判断した場合や判断に迷う場合は、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。 客観的情報も収集している。	■	・虐待帳票作成記録にて職員の作成状況について管理している。職員全員がC票もしくはF票を作成している。
		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	■	介護支援専門員向け研修を開催した。 困難事例には助言や同行訪問、サービス担当者会議にてサポートを行っている。 介護支援専門員向け研修や高齢部会開催時にネットワーク構築に向け、挨拶や紹介の時間をもうけている。	■	・同行訪問、担当者会議の事前打ち合わせ、サービス担当者会議にも参加し、介護支援専門員の後方支援を行なっている。
		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	■	高齢部会に薬局、医療機関より参加いただいている。 高齢部会案内には、直接足を運び、包括の紹介や、地域包括ケアシステムについて啓発している。 高齢部会の講義内容を資源マップとして作成し、参加者間で共有している。	■	・服部ほっと元気塾に歯科医や医師に講師を依頼している。 ・高齢部会の際に、圏域内の資源マップを作成し、配布している。事業所情報等が載っており、参加者のネットワークに活用してもらっている。
		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	■	全校区に企画シートを用いて、取組展開している。 年に一度、企画シートの見直しを行っている。 各校区別に地域ファイルを整理している。	■	・包括で問題提起し、社協と民生での連携が生まれた。事業者の移動店舗開始につながった校区もある。 【好事例】 ・小学校区ごとに作成している介護予防マップを電子化している。電子化により改訂しやすくなり、相談窓口一覧をマップに掲載し、活用しやすくなっている。
		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	■	圏域内の全ての校区で高齢部会を開催している。 ケースの分析を行い課題の整理を行っている。適宜、高齢部会やネットワーク会議に情報提供している。 CSWと連携して高齢部会を開催している。	■	・個別ケース会議には大家や近隣住民も参加している。 ・高齢部会やおれんじカフェの企画・運営をCSWと連携して実施している。
		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	■	介護支援専門員自身が援助の振り返りができるよう、電話のみのアセスメントではなく面談でケースの相談に応じるようにしている。 パンフレット等すぐに提示できるように整理している。 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	■	・介護支援専門員に対し、本人の意向を尊重しながら在宅でのリスクについて適切に説明することの重要性について助言している。 ・同行訪問にて介護支援専門員を支援。支援の方向性が定まるまでの間、会議等にも同席している。成年後見の利用についても助言している。
		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	■	地域包括支援センター職員の基礎研修は全職員が必ず受け、プランの一連の流れを学び実践。適切な介護予防ケアマネジメントを実践している。介護予防ケアマネジメント向上のため研修に積極的に参加し伝達講習している。	■	・目標設定については、利用者が自分の目標として意識できるような内容・表現を心がけ、利用者自身でも評価できる具体的な記載をすることが望まれる。 ・3か月に1回の訪問、毎月の電話にて状況確認している。モニタリングとして状況確認のみの記録、目標達成度まで記録しているところもある。 ・モニタリング項目について、開始後の状況や問題、意欲の変化、新たなニーズが発生していないか等、継続的に把握した記録が望まれる。	
	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。	■		■		