

平成30年度 地域包括支援センター事業評価報告書 (柴原) 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	■	年度を通して職員全員の介護予防支援計画作成担当件数が30件を超えていない。	■	・介護予防支援計画作成は、1人当たり多い人で、25件ほどを担当している。
		② 職員の配置基準を満たしている	■	指定介護予防支援業務専従職員を3名雇用している。	■	
		③ 評価期間中に職員の欠員期間がなかった	■	年度を通して基本配置が契約通り配置されている。	■	
	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	■	年間事業計画は職員がいつでも確認できるよう全員に配布し、本センター・分室それぞれの事務所に計画の概要版を設置している。	■	・事業計画の作成は前年度の達成状況を全職員から意見を聞き、管理者がまとめ作成の基としている。年度途中に振り返りを定例会で行っている。 ・平成30年度の計画では、虐待対応等の研修を受けられるように配慮し、「通いの場づくり」や「greenlab」、社会資源の活用にも力をいれている。
		② 運営基本方針に沿った事業計画を立てている	■	各職員の担当する事業は計画から実施後報告まで毎月の定例会にて適宜報告する機会を設け、目標の達成状況を全員が把握できるようにしている。	■	
		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	■	マンニアルは苦情処理に関する記録簿にファイルングしており、ファイルの保管場所を職員に周知し、内容確認を促している。	■	
	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	■	平成29年度は苦情対応が無かったが、過去の記録はファイリングしている。苦情(相談)対応記録には決裁欄を設けており、全て決裁後にファイリングしている。	■	・苦情対応マニュアルの対応責任者は、管理者と明記することが望まれる。 ・最後の苦情記録は平成28年9月で、平成29年度はなかった。苦情をくみ上げる努力が望まれる。
		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	■	パーテーションを設置し相談室を個室化している。	□	
		③ 苦情内容については法人に報告している	■	実績報告等の提出は期日内にするようにし、収支計算報告書はやむを得ない事由を説明している。	□	
	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	■	終業後職員が帰宅する際事務所は施錠し、個人情報情報は施錠できるロッカーに保管している。	■	・分室の相談室が入り口から見え、相談者の顔が確認できる。個室とは言い難いので、法人を含めて検討が求められる。 ・提出書類が期日内に提出が確認できなかったため、今後期日内提出が求められる。
		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	■	SNSを活用し、活動を適宜掲載し、センター、分室の情報をホームページに掲載している。	■	
		③ 個人情報を含む記録物を適切に保管している	■	新規事業所の内覧会や説明会等に出向き、特徴の把握やセンターについての説明を行い、連携を図っている。平成29年度は28件の関係機関訪問を行っている。	■	
	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	■	年間研修計画に基づき、内部・外部研修の参加を計画的に進め、全員がそれぞれに必要な研修を受けられるようにしている。	■	・「キャリアラダー」に基づき、各職員に合う研修を考え、職員の意見を含め決めている。 ・供覧は、研修資料を誰が回覧したかわかるように、直接押印する様式にするか、回覧用の紙を糊付けするなどして、記録に残しておくことが望まれる。
		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	■	毎朝のミーティングと月1回の定例会にて報告をしている。他、資料を復命書とともに回覧している。	■	
		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	■	訪問リハビリは利用件数と事業所の分母が少なく、総合事業のサービスは事業の移行に伴いサービス提供側都合により受け入れ先が限られ、通所リハビリは利用者希望と主治医などの指示によるもの。	■30%未 □50%未 □50%以上	
	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	■	居室介護支援事業所につなぐときは、公正中立な立場を意識した情報提供と、利用者側の希望・選択を優先している。	■30%未 □50%未 □50%以上	・訪問リハビリと通所リハビリは、特定の事業所に偏りがあることについて、自己評価のとおり正当な理由と確認した。
		② 外部の研修には可能な限り職員が参加している	■	地域包括支援センターの職員の兼務はない。	■	
		③ 研修参加記録に基づき、各研修内容の共有をしている	■	別室を設け独立した事務所を設置している。	■	
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	居室介護支援事業所につなぐときは、公正中立な立場を意識した情報提供と、利用者側の希望・選択を優先している。	■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	別室に事務所を設置している。自由に行き来できる状況ではない。	■	
		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			
	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	■			
		② センター事務所と他の事務所が仕切られている	■			
		③ 職員以外が事務所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	■	施設のパンフレットに地域包括支援センターの連絡先や案内は併記していない。	■	・自己評価のとおり確認した。
		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	■	事務手続きなどで決裁が回るものもあるが、総合相談や権利擁護業務の決裁は包括外にまで回していない。	■	
		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	■	困難ケースの相談は複数職員でケースの対応の方向性を協議し、管理者に報告を行いチームで判断していく体制をとっている。	■	・毎朝ミーティングで職員間の情報共有を行っている。 ・困難ケースの相談において、「医療職」や「福祉職」などの記載はあるが、具体的な職種が書かれていない。 ・相談記録の書き方の統一や年度、日付、職種を明記することが望まれる。
		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	■	緊急時は管理者に報告・連絡・相談を速やかに行う。緊急対応マニュアル・緊急時連絡網については事務所内に設置し、すべての職員に印刷し配布している。	■	
		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	■	毎朝ミーティングや月1回の定例会などで相談対応について報告し、アプローチの仕方や着地点など意見を出し合い対応方法を決めている。	■	・法人から、記録の書き方等を再度統一するよう、指導していくことを確認している。 【好事例】 ・業務日誌は、他の包括では取り入れているところが少なく、良い取組みであり、今後はもう少し詳細を書き、有効的な活用をされると一層良い。
		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	■	毎朝ミーティングで、当日の予定を確認し、研修・会議等の資料を用いて報告を行い、回覧、伝達している。	■	
		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	■	高齢部会で出た課題(閉じこもり高齢者の居場所づくり)について、地域で活用できる資源はないか、地域の関係機関に対し訪問によるヒアリング調査を行い社会資源マップの作成を行った。	■	・柴原包括の方針として、まず現場にて確認することを徹底している。目視で確認するなど積極的にケースのアセスメントを行っている。
		②相談方法における訪問・出張の割合が20%以上である	■	平成29年度の訪問相談の割合は概ね43%。本人の様子、住環境、周辺の状況の確認等、視認できる情報を踏まえてケースのアセスメントを行っている。	■	
		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	■	緊急対応マニュアル・緊急時連絡網については事務所内に設置し、すべての職員が必要時迅速に活用できるようにしている。マニュアルに基づき2人以上で相談し対応できるようにしている。	■	・自己評価のとおり確認した。
		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	■	職員全員がキャラバンメイト連絡会の会員になっている。	■	【好事例】 ・いつどこで誰が何を送付したかが一覧表で管理されていて、わかりやすい。	
	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	■	くらしかんからの「くらしの安心メール」、市からの情報提供があった場合、一斉FAXで圏域内居宅介護支援事業所へ情報提供を行い、送付したFAXについてはファイルに綴っている。	■		
	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	■	職員全員に成年後見制度の資料配布し、内容についていつでも確認できるようにしている。又、蛭池校区高齢部会や認知症サポーター養成講座の中で、成年後見制度の説明を行った。	■	・成年後見の資料を資料置き場で確認したが、誰もが手に取れる、わかりやすい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	■	資料置き場に関連資料等を整理して置いている。	■		
	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	■	地域教室では地域住民に対して、高齢者虐待防止に向けた普及啓発を行い、介護支援専門員に、高齢者虐待の勉強会を開催した。	■	・高齢者虐待防止について、手作りのチラシで啓発している。 ・新人職員には、適宜ケースが出たときにも、説明を行っている。	
	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	■	全職員に虐待対応マニュアルの資料を配布している。虐待マニュアルの中に高齢者虐待防止法が盛り込まれ、全職員が確認している。	■		
	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	■	全職員に虐待マニュアルを配布し研修を行い、新人職員を含む全職員が、帳票類が作成できるようにし、高齢者虐待ケースには、帳票類を作成したことのない職員が優先的に作成するようにしている。	■	・新人職員を含め、内部研修として虐待研修を行い、虐待の事例に基づいて帳票を作成している。また、実際の事例としても、一緒に関わっている。 ・事実確認において、客観的なデータである写真を確認している。
		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	■	虐待対応の初動期においては、相談を受理した職員は、速やかに多職種職員、管理者に報告、協議の上、市に報告し、指示を仰いでいる。	■	
		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	■	E票の役割分担の内容から、各関係機関の担当者と連携し、進捗状況を確認し、市に報告している。	■	
		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	■	事実確認は客観的な情報の積み重ねであることから、思い込みや主観的判断が入らないようにし、可能であれば、物証を手に入れるようにしている。	■	
		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	■	介護支援専門員に勉強会を開催し、事例検討を通し介護支援専門員の支援を実施している。又、介護支援専門員からの相談に応じ同行訪問し、サービス担当者会議に同席し、助言提案ができています。	■	・介護支援専門員勉強会でのワールドカフェ方式は、リラックスでき、交流もしやすく、好評を得ているので、平成30年度も要望があると確認している。
		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	■	介護支援専門員の勉強会ではワールドカフェ方式で事例検討会等、介護支援専門員同士の交流支援をしている。	■	
	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	■	虹ねっとの活動としてICT検討ワーキンググループに参加し、greenlab2025を定期的に開催し、継続させ地域の開業医、歯科医、薬剤師、訪問看護師等の連携できるシステム構築に取り組んでいる。	■	【好事例】 ・高齢部会案内配布一覧のように、いつ誰がどこに何を送付したかを一覧にしており、職員間でも共有しやすい取り組みをしている。
		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校区の高齢部会開催時には圏域の整形外科医の参加があり、介護予防に関する講義をしていただいている。グループワークを通し、地域住民、サービス事業所の関係作りを図ることができている。	■	
		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	■	新しく大池校区で企画シートを作成した。	■	・大池校区で「わが街おたからマップ」を作成。歩いて行ける場所を発掘し、地域連携を目指している。 【好事例】 ・「つぶやきシート」で、現在は社会資源の発掘など少しずつ情報を蓄積しているため、その情報を今後、活用していくことを期待している。
		②企画シートを一定期間ごとに見直している	■	蛭池校区で作成していた企画シートを見直した。	■	
		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	■	介護情報の更新、新しい情報の追加、地域での気づいたことをメモする等、つぶやきシートや地域のチラシの追加、更新をしている。	■	
	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	■	圏域内全ての校区で高齢部会の開催を計画し、実施している。又、地域住民に参加してもらい、個別ケース会議を開催している。	■	・高齢部会での地域住民の参加は、民生委員や組合理事長が参加している。
		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(コミュニティー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	■	CSWと話し合いの場を持ち、高齢部会の企画を考えたり、役割分担を行なっている。	■	
	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	■	介護支援専門員が何に苦慮しているのか、緊急性等を踏まえ、助言だけでなく一緒に困難事例に対応し、介護支援専門員の支援方法についてモニタリングしている。又、社会資源の資料ファイルを作成し、事務所で閲覧できるようにしている。	■	・介護支援専門員に助言した後の対応を記録に残すことが望まれる。
		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		■	介護支援専門員から積極的に相談に応じ、個々の介護支援専門員の力量に応じた助言や提案ができています。	■		
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	■	左記の書式を用いて、本人の課題分析に必要な本人・本人を取り巻く環境の情報を収集・整理している。本人の意向を踏まえ、本人が共感達成度を自覚できる目標を設定している。	■	・評価期間は、計画的には1年でモニタリングしながら、検討し変更している。 ・一覧表を作成しチェックをいれるなど、資料の整理の仕方や記録の書き方により、情報を管理し活用することが望まれる。 【好事例】 ・モニタリングは細やかに記載している。	
	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。	■	本人に説明し本人了承のもとケアプランに署名、捺印、交付した旨を支援経過に記載している。	■		
	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。	■	本人の意欲や、ADL・IADLの変化の確認を行い、経過支援記録に記載し、計画的に支援の効果の評価を行っている。	■		
	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。	■		■		