

平成30年度 地域包括支援センター事業評価報告書 (少路) 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	■	①②③ ・支援業務に専従する職員を2名雇用している	■	・職員配置加算も活用し、3職種は1人約20件を担当している。
		② 職員の配置基準を満たしている	■	・基本配置 8名の他、職員配置加算を活用し、10名体制で業務を行っている。	■	
		③ 評価期間中に職員の欠員期間がなかった	■	・三職種は、介護予防プラン、介護予防ケアマネジメント併せて上限を20件とし、包括的支援業務に当たることができる体制を取っている。	■	
	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	■	①③ 事業計画書は全員から意見を出し合い、作成し、全員が手元に持ち、毎月の定例会議で、年間計画と状況を確認し、計画に沿った運営を常に意識できるようにしている。	■	・「介護支援専門員に対する支援・指導の実施方針」を計画に位置づけている。前年度の課題を全員で共有し、意見を出し合い計画作成している。 ・毎月の包括会議で、事業計画に基づき、全員の進捗状況の確認を行い、朝礼や共有会議では職員の困りごとなどを話し合っている。
		② 運営基本方針に沿った事業計画を立てている	■	② 介護支援専門員向けの勉強会を開催した。予防プランの視点、考え方の研修を取り入れた。また、少路包括単独で 他職種とともに事例検討会を2回開いた。	■	
		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	■	①②③ ・苦情対応マニュアルを整備し職員全員が手元に保管し、定例会議において、見直す必要がないか確認している。	■	・苦情は包括内で相談し、管理者に相談後、法人に報告。また、平成29年度は苦情が1件あり、職員への共有は朝礼で報告している。 ・苦情解決責任者をマニュアルに明記し、記録については詳細まで記載することが望まれる。
		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	■	・苦情の内容については、毎朝の打ち合わせ時に経過も含め報告している。	■	
		③ 苦情内容については法人に報告している	■	・苦情受付簿は法人代表へ文章にて報告している。	■	
	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	■	① 入り口に カウンターを設置し そこから中への入室を禁じている。相談室は、仕切りを設け、自由に入りはできない。分室は、衝立を置き、訪問者から見えないようにしている。	■	・本センター・分室とも、相談・面接室を1室確保している。 ・本センター・分室とも、個人情報は施錠できるキャビネット保管し、鍵も管理できている。職員が退出時に、警備会社にセキュリティーを依頼している。
		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	■	③ 休日、夜間は、ロッカーを施錠し、鍵はその管理者が保管している。退出時は、管理会社に警備を依頼している。	■	
		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	■	① SNSを開設し、地域教室・通いの場などの情報を提供している。	■	・SNSを開設。同業者からの反応が多く、利用者の家族に見ていただくことが増えている。又、新規事業所や利用の少ない事業所に、職員が分担して訪問している。 ・包括会議録には、訪問した日付、担当者の記録を残すことが望まれる。
		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	■	② 新規開設した事業所には出向いて包括の案内をし、訪問した情報を会議で報告し、全員で共有している。	■	
		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	■	③ 北緑丘分室では、案内の看板パネルを分室前に置き、より分かりやすいように表示している。	■	
	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	■	① 新人職員は、新人向け研修を受講し、職員全員自己評価を毎年行っている。	■	・人事考課を含め1年に1回面談し、担当者は業務成果等を半期に1回管理者に報告している。 ・内部研修や面談の記録を残し、回覧記録等は様式に職員名を入れることや、研修一覧を予定と実績で一元管理するなどの工夫が求められる。
		② 外部の研修には可能な限り職員が参加している	■	② 新人職員を中心に、外部研修に積極的に参加し、専門分野の知識をより高めるためにも、研修案内を事務所内に掲示し積極的な参加を促している。	■	
		③ 研修参加記録に基づき、各研修内容の共有をしている	■	③ 研修に参加後は、研修報告書を提出するとともに直近の定例会で研修内容の伝達を行う。	□	
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	①②③ 訪問介護は、退職者が出た事業所からプランが包括へ戻りサービス事業所に偏りができた。徐々に消滅させ、偏りをなくしているところである。訪問リハビリは、病院内からの継続したリハビリを本人が望んだため。通所リハビリは、クリニック利用者が多く、先生の信頼度が高いため本人の希望があった。	□30%未 ■50%未 □50%以上	・株式会社なので、営利目的を指摘されることが特に多いので、公正中立性には力を入れていると聞き取った。 ・前々回指摘され、前回改善した箇所なので、引き続き努力し改善していると聞き取った。
		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	■	① 職員は全員が専従し、他業務と兼任していない。	■	・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	■	② 包括は母体施設と独立して設置されている。	■	
		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	■	③ 法人施設とは独立して設置されているため、法人職員が包括内に自由に入出入りすることはない。	■	

	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	■	①母体法人はパンフレットを作成していない。母体法人のホームページには連絡先のみ明記されている。	■	・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	■	③相談内容の記録を事業所から持ち出すことはない。	■	
		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	■	①困難事例を全員で検討し、意見を記録している。	■	・緊急時は管理者につなぎ、連絡網で連絡を取り合っている。 ・記録の様式を統一してはどうか。又、ケースの協議については、参加者の職種も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	■	②毎朝、センター、分室全員揃い、ミーティングを行い、全室の相談内容、経過の報告をしている。	■	
		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	■	③緊急対応フロー図にのっとり、対応している	■	
	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	■	①月に1回全員参加で事業の報告、予定の確認を行っている。	■	・朝礼や包括会議で課題や困りごとなどを共有している。 【好事例】 ・相談受付簿の記録の内容はわかりやすい。
		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	■	②③月に1回個別事例について検討会を開いている。	■	
		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	■	③毎朝、ミーティング時に事例の進捗状況を報告している。	■	
	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	■	①定期的に個別訪問を行い、訪問後は、民生委員、CSWと地域住民を含み情報共有を行っている。	■	・個別訪問後に高齢部会やローラー作戦などを実施し、振り返りまで行っている。 【好事例】 ・定期的に出張相談会を開催している。
		②相談方法における訪問・出張の割合が20%以上である	■	②スーパー、銀行で定期的に出張相談会を開催している。	■	
		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	■	③月1回程度サロン、なんでも相談窓口、民生委員定例会に参加している。	■	
	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	■	②緊急時の方向性をルール化しフロー図を作成し、全員が手元に保管している。	■	・豊中市の虐待対応のフロー図をそのまま使用し、全員で共有している。 ・緊急時が虐待ばかりでないので、包括独自の緊急対応フロー図などの作成が望まれる。
		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緊急性が高いと判断し、市に報告の後、本人との面談など状況の把握を速やかに行っている。	■	
		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	■	①全員がサポーターの資格を持ち、メイトの資格をとるようにしている。豊中市キャラバン・メイト連絡会に参画し、研修に出席した。	■	・認知症サポーター養成講座について、千里包括と協力して地域郵便局の局長や職員向けに開催している。 ・「ストップ高齢者詐欺被害」と題し、地域教室にて特殊詐欺から身を守る方法について、出張相談会にて府警に依頼し、啓発を実施している。 ・「くらしかん安心メール」の情報についても啓発を実施している。	
	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	■	②地域の郵便局局長、局員向けに千里包括と協働し開催をした。	■		
	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	■	③出張相談会、地域教室で府警に依頼し、啓発を行った。地域教室など、高齢者が集まった場所で「くらしかん安心メール」の情報提供を行った。	■		
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新人職員は、成年後見制度について研修し、定例会で成年後見制度の類型について全員で確認した。	■	・サロン、地域教室で、制度について説明している。資料やパンフレットについては、本センターと同様に分室においても誰でも手に取りやすい場所に設置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	■	②「ケアマネほっと」にて介護支援専門員に成年後見について説明をした。	■		
	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	■	③権利擁護に関するパンフレットなどをまとめ、入り口付近に置き、いつでも繋げるようにしている。	■		
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地域教室、サロンなど地域住民が集まる場で、必ず虐待防止の内容も含め話している。	■	・メインテーマではないが、虐待防止の内容についてサロンにて提供している。 ・「成年後見」「虐待防止」について、啓発している。気づく目を養い、連絡を取り合う大切さについて啓発している。	
	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	■	②介護支援専門員の勉強会「ケアマネほっと」において、高齢者虐待防止の啓発を行い、気づく目を養い、連絡を取り合うことを伝えた。	■		
	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	■	③定例会議の中で全職員で虐待の類型、報告の手段について確認した。	■		

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	■	①②新人職員は、入職時に高齢者虐待対応マニュアルについて研修を行っている。また、帳票や市の報告書を職員が作成する場に立ち会っている。包括の定例会で、虐待マニュアル、フロー図の確認を全員で行った。 ③緊急対応マニュアルに沿って夜間、休日の対応を図ることを確認している。 x④コアメンバー会議で決定した内容を介護事業所と連携して動き、その都度 市へ報告している。 ⑤情報は随時記録している。 ⑥デイサービス利用中訪問し、写真で記録する。	■	・新人職員には必ず高齢者虐待の説明をしている。
		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	■		□	・帳票作成に関与した職員名を、帳票に記名することが望まれる。
		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	■		■	・全職員が帳票作成に関与することが求められる。
		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	■		■	・緊急連絡網に沿って対応している。
		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	■		■	・虐待対応は市の職員と連携し、随時記録し、毎月市に報告している。
		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	■	①③介護支援専門員向けに8回研修を行った。高齢者支援課を招き、ネットワーク構築を図った。その中で、多職種による事例検討会を2回行った。自己紹介や互いに名刺交換を行う、時間を設けた ②介護支援専門員から担当ケースの相談があり、同行訪問や担当者会議への出席が必要な場合、積極的に参加し、助言を行っている。	■	・研修のアンケートに年度を記載することが望まれる。
		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	■		■	・困難事例に対し同行訪問を行い、サービス担当者会議へ出席し、助言やサポートをしている。助言内容を具体的に記すことで、効果の評価につながる。介護支援専門員へのサポート力、介護支援専門員の資質向上につなげることが望まれる。
		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	■	①昨年に引き続き「少路・柴原あんしんプロジェクト」の取り組みをおこなった。 ②地域の問題を探る、地域情報を得るため、高齢者の利用が多い、整骨院院長に参加ねがった。 ③年3回 薬局と協働し出張相談会を開催した。	■	・高齢部会に医師が参加している。
		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	■		■	・地域の薬局と出張相談会を開催している。
		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	■	①各圏域で高齢部会開催にあたり、企画シートを作成している。 ②北緑丘校区においてシートの見直しを行った。 ③各校区での気づき、最新情報を校区別にファイリングしている。	■	・高齢部会にて、企画シートの見直しを行っている。
		②企画シートを一定期間ごとに見直している	■		■	・校区別ファイルは、野畑校区の他5校区確認している。
		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	■	①年1回は各校区で高齢部会を開催している。 ②個別ケースについて、関係者が集まり、高齢部会を開催した。 ③高齢部会開催の前には、CSWと打ち合わせを行っている。	■	・高齢部会への参加は、地域住民としては民生委員が多く、自治会も参加している。
		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	■		■	・開催案内は近くの医師にも声をかけているが、なかなか参加してもらえない。
		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	■		■	・開催案内は手配りで実施している。
	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	■	①③困難ケースの相談があった場合、助言し、介護支援専門員の力量や内容に併せ、その後の様子を聞く、サービス担当者会議へ参加する、同行訪問をするなど、支援を心掛けた。 ②センター、分室とも、事業所入り口にラックを置き、地域の情報を掲示している。来所者から、問い合わせがあったときには、要望に応じて掲示している。	■	・社会資源については、要望に応じて、市民や介護支援専門員に提供している。
		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	■		■	・介護支援専門員への支援記録は助言内容など具体的に記録することが望まれる。
		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	■	①②③自立支援に向けた目標に向けて支援内容を検討し、介護予防ケアプラン作成のため、基本チェックシート等を活用し、情報収集やアセスメントを行っている。介護予防ケアプランは具体的、わかりやすい内容とすることに留意している。 ④3か月に1回程度は自宅訪問し、ケアプランに沿ってサービスが提供されているか、利用者本人に聞き取りをしている。訪問しない月は、電話にて状況を聞き取っている。また、通所施設利用者は訪問して確認し、サービス事業所からは毎月報告をもらい確認している。	■	・モニタリングの記録について、実施後に状況、問題、意欲の変化など具体的(5W1H)に記録することが望まれる。 ・次のプランに反映するには、モニタリングのチェックリストを活用し、詳細に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。	■		■		