

平成30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

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	■	① 介護予防支援計画作成については、保健師・看護師が15件、主任介護支援専門員・社会福祉士は20件に設定している。 ② 基本配置に加え、職員の追加配置を行っている。	■	・総合相談を優先しているので、できるだけ担当件数を減らすよう取り組んでいる。 ・分室のほうに相談件数が多く、特に来所相談が多い傾向にある。
		② 職員の配置基準を満たしている	■		■	
		③ 評価期間中に職員の欠員期間がなかった	■		■	
	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	■	① 年度初めのミーティングにおいて、全職員と事業計画の内容について確認を行っており、共通理解できている。 ② 事業計画については、豊中市の運営基本方針に沿って作成している(認知症サポーター養成、医療と介護の連携、企画シート作成、介護支援専門員同士のネットワーク構築等)。	■	・29年度は分室開設の影響を受け、業務運営の見直し、分室の周知に力を入れた。他は医療と介護の連携、介護支援専門員のネットワーク構築についても継続して取り組んでいる。 ・管理者で年間予定を見ながら実施について確認している。
		② 運営基本方針に沿った事業計画を立てている	■		■	
		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全職員が法人で作成している苦情対応マニュアルに従って対応している。苦情を受けた際は、苦情受付票に記録し、必ず法人に報告している。	■	【好事例】 ・苦情受付フローは法人作成のものであるが、苦情相談検討委員会については包括内で実施されており、苦情には至らないものも取り上げて改善につなげようとする姿勢が見られる。
		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	■		■	
		③ 苦情内容については法人に報告している	■		■	
	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 面談は施設内に設けられた面談室を利用している。 ③ 包括の事務所は独立しており、職員以外は勝手に入ることはできない。個人情報については、鍵付のロッカーに保管している。	■	・本センター事務所内相談スペースを利用者の相談に使用することはあまりなく、本体施設の相談スペースを使用している。
		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限内に提出している	■		■	
		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り組み報告を行っている	■	① SNSを活用して、包括の活動状況を発信している。 ② 新しく開業したデイサービスや施設には見学も兼ねて、訪問するようにしている。医療機関については、虹ねっとや「ほっとライン庄内」の案内も行っている。	■	・SNSを開設。健康よろず相談や事業の案内を載せている。法人内での周知にも役立っている。各事業担当がSNSにあげている。
		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	■		■	
		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	■	① 年度初めに各職員と面談し、今年度の研修テーマを確認、それをもとに研修計画書を作成している。 ③ 研修内容については、報告書を作成して全職員に回覧している。	■	・研修の参加の可否については職員全体のバランスと職種の専門性も考慮しながら判断している。 【好事例】 ・体系的な研修計画を作成、実施して、その内容を共有できるような取組を行っている。
		② 外部の研修には可能な限り職員が参加している	■		■	
		③ 研修参加記録に基づき、各研修内容の共有をしている	■		■	
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	① 訪問介護、訪問看護において、30%を超えている事業所があった。	□30%未 ■50%未 □50%以上	・特定のサービス事業所に偏らないように計画的に取り組むことが求められる。
		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 包括支援センターは法人内の組織上で独立しており、職員は常勤専従である。 ②③ 包括の事務所は独立しているため、他部署の職員が勝手に出入りすることはできない。	■	・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	■		■	
		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	■	①一部旧タイプの法人案内に包括の紹介が表記されているものがあるため、シール対応している。	■	・初回相談の記録についてはすべて書面で綴って、相談内容の分析を社会福祉士中心に行っている。
		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	■	③包括支援センターは法人の組織上で独立しており、相談業務や権利擁護業務の決済を他にまわすことはしていない。	■	
		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	■	①困難ケースについては、職員一人で判断せず、朝礼等において3職種で協議している。	■	・業務日誌に検討された共有ケースについて記録に残すことが望まれる。 ・緊急時対応について、職員により対応に差が出てくる可能性があるため、できるだけ対応を普遍化していくためにも、緊急対応マニュアルの作成などが望まれる。
		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相談対応ケース概要については、朝礼にて全職員に共有している。	■	
		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	■		■	
	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	■	②③前日にあった相談内容共有、当日の予定確認、個別事例についての進捗確認、相談は毎朝の朝礼にて実施している。	■	・基本的には朝礼の中で話し合っており、記録は残していない。個別の支援経過記録に残すこともある。 ・朝礼で個別支援ケースの共有・検討を行っているのであれば、記録に残すことが望まれる。
		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	■	①社協CSW、民生委員と協力して、3ヶ所の市営住宅でローラー作戦を実施。また、スーパーにて健康介護よろず相談会を7回実施し、潜在的ニーズの把握に取組んだ。	■	・29年度は3か所ローラー作成実施している。そこから相談や通いの場につながったりすることもある。母子の相談などは社協につないだりもしている。
		②相談方法における訪問・出張の割合が20%以上である	■			
		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	■	②緊急性の高い相談があった場合は、管理者と分室リーダーに報告したうえで、対応方法を確認するようにしている。 ③緊急性がある場合は、夜間でも訪問するなど、市と相談しながら適切に対応している。	■	・虐待ケースは増えていると思う。近隣の方が気づいて通報してもらうことが多い。虐待研修を実施した結果、担当介護支援専門員から早めの相談が増えている。
		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	■			
		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	■	②庄内公民館にて認知症サポーター養成講座を開催し、82名のサポーターを養成した。 ③圏域内で消費者被害が発生した際には、くらしかんに報告したうえで、近隣の介護支援専門員や民生委員に情報提供している。	■	・個別の相談から、くらしかんに相談、その後介護支援専門員や民生委員等に情報提供している。	
	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	■	②リーガルサポートセンターの司法書士を講師に招き、介護支援専門員やヘルパー、デイサービス職員を対象に、成年後見制度に関する研修を行った。	■	・地域の集まりやサロンに行った際などに普及啓発している。自治会でも包括の紹介と合わせて実施。虐待防止、権利擁護のチラシを作成し啓発ツールとしている。	
	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	■				
	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	■	①地域教室や自治会総会等において、独自に作成した高齢者虐待防止と成年後見制度のチラシを配布し普及啓発を行った。	■	・虐待防止と権利擁護のチラシを作成し、普及啓発を実施している。 ・専門職向けの虐待研修を実施している。日中参加できない介護支援専門員のために夜間の研修を実施し、好評を得ている。	
	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	■				

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	■	②必ずしも全職員が帳票を作成しているわけではないが、虐待対応に関する協議や帳票作成の際の検討の場には参加している。 ③虐待案件の相談があった場合は、速やかに市に報告し相談している。 ④支援状況に進捗があった場合や、対応に迷う場合は市に報告・相談している。 ⑥写真など、できる限り客観的な情報を収集するよう努めている。	■	・実際に作成したことがない職員はいるが、協議に参加したり、情報は共有している。 ・客観的な情報についてはできるだけ残すようにし、ファイルに綴っている。 ・帳票作成について、職員全員が帳票作成に関与できるような取り組みが求められる。
		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	■	①③介護支援専門員の資質向上とネットワークづくりを目的とした有志による勉強会「庄内ケアマネット」を3回開催した。多職種による「見える事例検討会」を少路包括との共催で2回開催した。 ②介護支援専門員に対しては、同行訪問したり、ケースカンファレンスに参加して助言する等の支援を行っている。	■	・介護支援専門員がどの課題から解決すべきか悩んでいる相談が多く、それを一緒に整理して対応方針について考えることが多い。ご家族のことでの相談であれば、CSWに支援をつなぐことを助言するなどしている。制度を知らない介護支援専門員も多く、情報提供している。
		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	■		■	
	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庄内モデルワーキンググループ「ほっとライン庄内」を3回開催した。 ②庄内南校区の高齢部会に認知症専門医を招き、認知症や精神疾患についての講義をしていただいた。 ③今年度は高齢部会へ薬局の参加をお願いし、新たなネットワーク構築を図った。	■	・全校区で高齢部会を実施している。認知症専門医を講師とし、認知症精神疾患について学びを得ている。 ・高齢部会に医師を講師として依頼している。その後の意見交換に民生委員、介護保険事業者、新たに薬局の参加を得、ネットワーク構築が図られている。
		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	■	①②圏域内の全校区で企画シートを使って取組計画を策定し、期間中に見直しを行っている。 ③校区ごとにファイルを作成し、収集した情報を整理している。	■	・地区ごとの年度計画、作成した企画シートもファイルに綴っている。地域ケア会議の議事録や高齢部会の資料、自治会情報など。どういう情報を綴るのか、ひな形を作成して整理している。
		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	■	①全校区にて高齢部会を開催した。 ②住民参加のもと個別ケース会議を実施した。 ③高齢部会実施の際にはCSWと相談連携し、会議にも参加してもらっている。	■	・高齢部会にCSWには必ず参加してもらっている。
		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	■	①③虐待事例や支援困難事例を抱えている介護支援専門員に対しては、同行訪問したり、ケースカンファレンスに参加して助言する等の支援を行っている。その後の経過についても、介護支援専門員に適宜確認している。	■	・支援方針として担当介護支援専門員に提案、包括としてやれることを説明。介護支援専門員だけでできないことについては包括がサポートするという姿勢で関わっている。 ・分室ができたことにより、介護支援専門員からの相談も増えている。
		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	■	①②③介護予防支援(ケアマネジメント)の実施にあたっては、適切なアセスメントを実施したうえで、ケアプランを作成している。 ④サービス利用開始後は定期的にモニタリングを実施し、支援経過に記録している。 ⑤プランの期間終了時には訪問して評価を行い、評価表を作成している。	■	・支援経過記録にサービス担当者会議のや訪問の記録を残している。 ・ケアプランの進捗については、担当者ごとに一覧表を作成し管理している。 ・訪問・電話でのモニタリングについて、状況や問題、意欲の変化等事実の記載は重要であり、計画の修正が必要と考えられた場合、記録に残すことが望まれる。	
	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。	■		■		