

令和3年度(2021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

資料3

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 ※ ■できている □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。	☑	<p>・年間事業計画については、職員全員が参加する年度計画ミーティングを実施し、市職員との協議を行ったうえで、運営方針に沿って作成している。その後は、毎月1回のミーティングで、目標の進捗や行事予定の確認を行っている。</p> <p>・介護予防支援プラン件数について、各職種の上限数を設定し、プランナーを1名配置することで、包括的支援事業に対する業務に力が注げる体制にしている。</p> <p>・研修については、職員ごとにテーマを設定して計画を立てていたが、コロナ禍のため計画どおりに参加できなかった。</p> <p>・夜間休日・緊急時には施設職員が担当包括職員につなぐようにしており、法人で導入した「ラインワークス」も活用している。</p> <p>・フェイスブック、チラシ、パンフレットを活用して、常に地域包括支援センターの周知をはかっている。</p>	☑	<p>・センター内全体で年度末に会議を行い、現状をふまえた次年度の事業計画を策定しています。</p> <p>・事業計画策定にかかるミーティング開催の際、計画に対する意識づけと共有が行われており、毎月のミーティングでも進捗状況の報告・確認が行われています。</p> <p>・課題は毎月・毎日のミーティングで報告共有され、検討される機会になっています。</p> <p>・リアルタイムな変動や報告は「LINE WORKS(ラインワークス)」が導入されていることにより、センター全体、また、運営法人全体での共有や把握ができる仕組みが整備されています。</p> <p>・評価対象期間中における、職員の職種、員数に関する配置不足はありませんでした。</p>
		② 事業計画の策定に当たって、市と協議し、市から受けた指摘がある場合、これを反映している。	☑		☑	
		③ 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。	☑		☑	
		④ 全職員が事業計画を共通理解している。	☑		☑	
		⑤ 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。	☑		☑	
		⑥ 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。	☑		☑	
		⑦ 市が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席している。	☑		☑	
		⑧ 市から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けている。	☑		☑	
		⑨ 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。	☑		☑	
		⑩ 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。	☑		☑	
		⑪ 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。	☑		☑	
		⑫ 評価期間中に職員の欠員期間がない。	☑		☑	
		⑬ 市から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されており、センターで共有が図られている。	☑		☑	
		⑭ センターが職員の研修を計画的に実施している。	☑		☑	
		⑮ センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施している。	☑		☑	
		⑯ 外部の研修には可能な限り職員が参加している。	☑		☑	
		⑰ 研修参加記録に基づき、各研修内容の共有をしている。	☑		☑	
		⑱ 夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	☑		☑	
		⑲ 平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	☑		☑	

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 ※ ■できている □できていない	
		㊹ パンフレットの配布など、センターの周知を行っている。	☑		☑	
		㊺ 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。	☑		☑	
		㊻ 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。	☑		☑	
1.組織・運営体制	(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)を整備している。	☑	<p>・個人情報書類は必ず鍵付きのロッカーに保管し、事務所入り口も施錠している。</p> <p>・外部へ持ち出す際には、必ず管理簿に記載するようにしている。</p> <p>・管理者が個人情報保護管理責任者となり、法人で作成している基本方針と指針に則って、管理を行っている。</p>	☑	<p>・個人情報保護方針に沿った取扱いと、管理簿への記載が行われています。書類等は、施錠保管されています。</p>
		② 個人情報が漏えいした場合の対応など、市から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知している。	☑		☑	
		③ 個人情報の保護に関する責任者を配置している。	☑		☑	
		④ 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。	☑		☑	
		⑤ 個人情報を含む記録物を適切に保管している。	☑		☑	
	(3)利用者満足度の向上	① 市の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している。	☑	<p>・苦情が発生した場合は、全職員がフローチャートに沿って対応しており、報告書を作成して、運営法人(施設長)にも報告している。市にも報告が必要な苦情が発生した場合には、速やかに報告するようにしている。</p>	☑	<p>・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、手順が整備されています。</p>
		② 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。	☑		☑	
		③ 苦情内容については法人に報告している。	☑		☑	
		④ センターが受けた介護サービスに関する相談について、市に対して報告や協議を行う仕組みが設けられている。	☑		☑	
		⑤ 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。	☑		☑	
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。	☑	<p>・相談事例については、市のルールに沿って、分類して入力、終了している。</p> <p>・虐待や困難事例については、三職種で協議するようにしており、随時、市にも相談し</p>	☑	<p>・対象者支援にあたり緊急度をふまえ、三職種で連携することを基本にした対応に努めています。</p>
		② 相談事例の終結条件を、市と共有している。	☑		☑	
		③ 相談事例の分類方法を、市町村と共有している。	☑		☑	
		④ 1年間の相談事例の件数を市に報告しているか。	☑		☑	
		⑤ 相談事例の解決のために、市への支援を要請し、その要請に対し市町村から支援がある。	☑		☑	
		⑥ 家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめている。	☑		☑	

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 ※ ■できている □できていない			
2.個別業務	(2)権利擁護業務	⑦ 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。	■	<p>・毎朝必ず朝礼を行い、前日の新規ケースと継続ケースについての報告、相談、共有を行っている。</p> <p>・今年度はコロナ禍のため、例年のような地域活動ができなかったため、地域関係者への電話での聞き取りや、公園に出向いての相談会を実施した。</p>	■	<p>・各ケースは、毎朝のミーティングで情報共有されています。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。</p> <p>・コロナ禍で戸別訪問による対面での相談や支援が困難な中、民生委員等地域関係機関の方々からの定期的な電話等により情報の収集と現状把握に努めています。</p>		
		⑧ 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。	■		■			
		⑨ 個別の支援方針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。	■		■			
		⑩ 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。	■		■			
		⑪ 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。	■		■			
		⑫ 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。	■		■			
		⑬ 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。	■		■			
		⑭ 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ます。	■		■			
		① 成年後見制度の市町村長申し立てに関する判断基準が、市から共有されている。	■		<p>・関係者向けに、成年後見制度と高齢者虐待防止についての研修を実施した。</p> <p>・地域住民向けには、消費者被害防止の教室を開催した。</p> <p>・虐待相談があった際には、市で作成したマニュアルに沿って、速やかに市に報告しており、事実確認を行ったうえで、台帳への記入、評価会議への参加をしている。</p> <p>・コロナ感染流行の影響もあり、認知症サポーター養成講座は1回のみ開催となったが、高齢者でもわかりやすいように独自の寸劇を取り入れて実施した。</p>		■	<p>・成年後見制度の啓発では、自分事として認識してもらえるよう、基本的な内容を中心とした研修会を開催しています。</p> <p>・自立支援事業やNPO法人、リーガルサポート、司法書士等の関係機関に適切につなげるよう努めています。</p> <p>・虐待案件については、情報収集を行い、内容を複数担当で検討したうえで市と情報共有しています。疑い案件であっても、その都度速やかに市への報告を行い、対応を協議しています。</p>
		② 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。	■				■	
		④ 高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、市と共有している。	■				■	
		⑤ センターまたは市が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討している。	■				■	
		⑥ 高齢者虐待対応に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。	■				■	
⑦ 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。	■	■						
⑧ 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。	■	■						
⑨ 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。	■	■						
⑩ 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みを行っている。	■	■						
⑪ 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。	■	■						
⑫ 消費者被害に関し、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。	■	■						

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 ※ ■できている □できていない	
		⑬ 消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組みを行っている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑭ 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"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑮ 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"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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>・地域包括ケアシステム構築にあたっては、ケアマネジャーの役割が大きく、地域におけるケアマネジャー間の連携や、スキルアップは重要な課題である。そのため、毎年、包括の主任ケアマネジャーが中心になって、地域のケアマネジャー向け研修を企画している。今年度はコロナ感染流行の影響で計画どおりの開催はできなかったが、感染対策を徹底して少人数にしたり、オンライン(ZOOM)を活用してなんとか三回の研修を実施した。</p> <p>・ケアマネジャーから虐待ケースや困難ケースについての相談があれば、同行訪問したり、カンファレンスに同席するなどの支援を行っている。</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>・気軽に話ができるケアマネカフェやオンラインの研修会を開催しています。</p> <p>・地域の民生委員や地域住民に加え、オンラインで介護職等が参加した教室等を開催しています。</p> <p>・介護支援専門員が考え決断できる判断材料や選択肢を提案することに留意しながら、支援に努めています。</p> <p>・医療職を含めた個別会議の開催で、多職種による意見の聴取に努め、相互理解の促進に努めています。</p>
		② 介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		③ 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町村からの情報提供や、市による研修会の内容等をふまえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		④ 担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑤ 介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑥ 介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑦ 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"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑧ 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支援している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑨ 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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑩ 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、高齢部会を開催している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑪ 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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑫ 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"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑬ 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している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑭ 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"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

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 ※ ■できている □できていない	
3.事業間連携(社会保障充実分)		① 医療関係者と合同の事例検討会に参加している。	<input checked="" type="checkbox"/>	・庄内地域の医療と介護に関わる多職種が集まって一緒に勉強したり、事例検討を行う会議「ほっとライン庄内」を年二回開催している。今年度はコロナ禍のため二回ともオンラインでの開催となったが、なかなかリアルで顔を合わせる機会がないなか、貴重な交流・連携の場となった。	<input checked="" type="checkbox"/>	・圏域内独自の会合が定期的開催され、インターネット環境を活用した医療従事者・介護従事者合同の勉強会や事例検討の取組みが行われています。
		② 医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		③ 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"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		④ 在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑤ 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"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		⑥ 生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"/>	・今年度はコロナ禍のため、積極的な普及啓発はできなかったが、医療職以外の職員も協力して、公園や市場のオープンスペースを活用するなど工夫しながら、普及啓発、立ち上げ支援を行った。	<input checked="" type="checkbox"/>	・コロナ禍で計画に沿った啓発活動はできませんでしたが、開催場所の工夫などによって、可能な範囲の啓発活動に努めています。
		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"/>		<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"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	