

令和2年度(2020年度) 地域包括支援センター事業評価報告書 (緑地)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・コメント ※ ■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。	■	■
		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。	■	■

・全職員が運営方針や計画の評価などから事業計画を話し合い策定しています。事業の細かな内容や方向性も職員間で役割分担し、毎朝・定期のミーティングで逐次協議し、進捗状況や方向性を常に協議し共有しています。

・全職員が外部研修に計画的に参加しスキルアップを図ることができるよう、職員の意向も反映し年間計画を策定しています。研修報告日を設け研修参加報告以外にも内容の共有を図っています。

・年間を通し必要な3職種は配置されています。

・地域の医療機関、サービス事業所、商業施設、また地域の掲示板などにチラシの掲示を依頼し包括のPRに努めています。

・前年度の事業計画に対する評価を各担当者が行い、その報告をもとに管理者等と話し合い、次年度計画の策定を行っています。

・事業計画の内容毎の担当者が、職員間で担当内容の進捗状況や課題等について話し合い、毎月のミーティングで確認が行われています。

・地区担当が地区毎の情報を持ち寄り、圏域全体での協力体制や取組みが行われています。全体の内容は、毎月のミーティングで共有されています。

・情報から地区課題を分析し、地区計画や活動に反映しています。高齢部会では、地域活動に必要な情報を提供しています。

・運営法人の研修計画とともに、職員との面談時の意向等をふまえたセンターの研修計画が策定されています。

・権利擁護や認知症の研修機会の拡充により、知識の向上に取り組んでいます。

・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。

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	
		㊸ パンフレットの配布など、センターの周知を行っている。	■		■	
		㊹ 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。	■		■	
		㊺ 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。	■	・運営法人による個人情報保護マニュアルを整備しており、対応策をミーティングで周知しています。情報の持ち出しも管理簿を用い適切な管理に努め、最善の注意を払っています。	■	・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。管理簿は、符号による分類など、取り扱いのしやすい工夫が行われています。
		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。	■	・苦情対応マニュアルを整備しており職員に周知しています。苦情対応時には市や運営法人に報告し改善に向けた対策を講じています。 ・相談者のプライバシーにも配慮できるような環境整備に努めています。	■	・マニュアルなどが整備されるとともに、苦情等に対する対応の仕組みが構築されています。マニュアル等は運営法人内にも情報共有されています。
		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。	■	・総合相談は毎朝のミーティング・随時のケース共有の時間をもち全職員がケースの概要を把握しています。	■	・支援が困難なケースには、センターで作成されたフローチャートの判断基準で対応することで、職員の支援のスキルの努めています標準化に努めています。 ・全てのケースについて、ミーティングやケース会議で共有が図られています。
		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・コメント ※ ■できている □できていない	
		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>・ケース概要の共有を常としているため、緊急時や担当者不在時にも対応ができるようセンター内で周知されています。対応フローを作成しており市への相談も速やかに行っています。</p> <p>・地域住民が集まる場や関係機関への訪問は年間を通して行っており、双方向の情報共有、関係性の構築を常に意識し地域の現状、潜在ケースの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。	■		■
		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。	■		■
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・コメント ※ ■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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
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。	■	<p>・地域ケア個別会議や服部・緑地ケアカフェは年間の実施計画を明示し、参加していただきやすい環境配慮を行っています。</p> <p>・高齢者会や多機関連携交流会を通じ、地域の関係機関(医療・介護・福祉など)がお互いの立場や役割を理解し連携強化、役割分担などが行えるよう今年度は認知症の人の権利や看取りのを中心にして話し合いました。</p> <p>・福祉なんでも相談やローラー作戦などに参加し、地域の情報を直接収集し、現状把握に努め、求めに応じ情報提供ができるよう整理しています。</p> <p>・介護支援専門員からの相談の求めに応じ、困りごとを一緒に整理し必要な情報提供を行うなど円滑な支援が行えるよう後方支援に努めています。</p> <p>・地域住民と専門職が、地域でお困りの方について一緒に話し合い支援の方法について年間を通し検討しました。</p> <p>・自立支援や重度化防止の必要性を理解していただくために年間を通じ全校区で地域教室を開催しました。</p>	■	<p>・介護支援専門員へのアンケートで把握したニーズや課題が年間研修計画に反映されています。</p> <p>・DVDの配布なども行い、コロナ禍においても可能な範囲での地域教室開催に努めています。</p> <p>・介護支援専門員へは、サービス担当者会議を含め、必要に応じ同行同席等の支援に努めています。</p> <p>・コミュニティソーシャルワーカーとは全校区で話し合いが行われましたが、コロナ禍で全校区での開催ができず、限定された開催となっています。</p> <p>・コロナ禍で増加している「フレイル」予防の重要性をふまえ、当初計画を変更し、「フレイル」予防に重点を置いた取組み計画を策定し、事業を実施しています。</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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		⑨ 地域ケア会議「地域福祉ネットワーク会議(高齢者会)」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。	■		■	
		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、高齢者会を開催している。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	

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	
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。	■	<p>・圏域の医療・介護など様々な関係機関とネットワークの構築や連携強化のために多機関連携交流会と題し、認知症の人やその家族の生活支援や看取り、また地域の課題について検討し、学びを深めました。</p> <p>・認知症の支援では初動の対応方法などについて初期集中支援チームと情報共有を行っています。</p> <p>・地域の個別の相談や高齢部会の開催など様々な場面でコーディネーターと協議を行っています。</p>	■	<p>・高齢部会開催にあたり、医療関係者などに対し、連携・ネットワークづくりを推進するための働きかけが行われています。</p> <p>・生活支援コーディネーターとの連携で、ニーズや社会資源について検討されています。</p>
		② 医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加している。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	
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。	■	<p>・コロナの中でしたが、住民の集まる場や地域教室、高齢部会、また個別の相談ケースにおいても担当者、またそれ以外の職員も普及啓発に取組みました。</p> <p>・地域の掲示板に手作りポスターの掲示、関係機関へのチラシの掲示などの依頼を年間を通じて行いました。</p>	■	<p>・コロナ禍のため、屋外のラジオ体操の場等を活用し普及啓発に努めています。</p> <p>・マンションの管理組合を訪問するなど、通いの場づくりの呼びかけに努めています。</p>
		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。	■		■	
		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。	■		■	