

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。	■	<p>市の運営方針や動向に沿って計画立案が必要なため、運営方針を再度確認した。また、市からの情報や戸別訪問、地域サロンで、住民から収集した地域状況をもとに重点課題を抽出し、全員で計画を立てた。</p> <p>支援業務を行うにあたり、担当する職員の資質、経験年数、職種により、支援内容に、大きく差が出ることがないよう、支援介入時、包括内で支援の方向性、方法を十分に話しあうようにしている。</p> <p>専門性を活かせるよう、また、専門外での不得手をなくすため、全職員が不足している技量が身につくような研修参加を促している。すべての研修には、記録を提出し、回覧の上、会議の中で、伝達研修を行っている。</p> <p>年に1回以上、全職員と面談し、業務上で、困っていること、行いたい活動、自身に不足していると思うことなどを聴取している。</p> <p>相談窓口として、さらに包括の周知が必要のため、ちらしを配布するほか、フェイスブックを開設し、教室の案内、感染予防や消費者被害防止の啓発など定期的に発信している。休日、夜間など業務外時間も、相談対応できるように、時間外は、電話を転送し、当番の職員が、相談、通報を受けている。緊急の場合、法人から貸与された携帯で職員間で連絡をとり合い、解決に向けた方向性が話せる。</p>	■	<p>事業計画のチェックシートを作成し、次年度計画の検討に活用されています。</p> <p>地域の課題や地域ニーズの把握には、独自の「つぶやきシート」が活用され、新たな発見や気づきが職員間で共有されるとともに、校区毎の支援や計画策定に活かされています。</p> <p>職員の研修結果は、報告書により全職員に共有されています。また、全職員との面談で、職員の業務に対する意向や希望等が把握され、職員個々のスキルアップ計画、職場環境の改善に役立っています。</p> <p>本センターと分室は毎日インターネット環境を利用したミーティングが行われ、情報の共有が図られています。本センターと分室で電話を同時に受けられるようにし、市民からの相談等に速やかに対応できる体制を構築しています</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。	■			
		⑳ パンフレットの配布など、センターの周知を行っている。	■			
		㉑ 新規に開設された介護事業所、医療機関等に向いてセンターの説明を行っている。	■			
		㉒ 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。	■	相談業務、介護予防ケアプラン業務のため訪問する際には、氏名、住所、病歴、計画のみならず、個人情報を持ち出す必要がある。市の個人情報保護マニュアルにのっとるとともに、包括でもマニュアルを整備し、持ち出し書類は、日報に訪問先、訪問理由とともに記載している。 介護保険申請書、届出書など市役所への提出物など、個人情報の持ち出しは、記録簿に記録し、持ち出し、持ち帰りの確認を管理者が行なっている。担当する利用者の情報は、ファイル一冊にまとめ鍵付きロッカーに保管している。ファイルごと持ち出しは禁じている。	■	個人情報保護方針に沿った取り扱いと、管理簿への記載が行われています。書類等は施錠補完されています。
		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。	■	苦情を受けた場合、内容を明確にし解決する必要がある。苦情マニュアルを整備し、マニュアルに沿って苦情を解決している。苦情を受け付けた者は管理者に報告するとともに、苦情受付簿に記載する。内容を全員に周知し、法人にも報告する。必要時は市へ連絡する。 相談など来所者の対応には、事務所内に相談スペースをとり、プライバシーの配慮に努めている。	■	苦情の取り扱いは市の規定、並びに法人内の規定に沿って行われ、法人内でも報告・共有されています。 相談スペースは、プライバシー並びに感染症対策に配慮されています。
		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。	■	<p>相談事例解決や地域情報収集のためには、地域でネットワークを作り、連携をとる必要がある。ネットワーク構築のため、地域の関係機関の構成員、連絡先を記したものを市、市社会福祉協議会から情報を得て事務所内で保管している。</p> <p>市から指示された相談事例分類に従い、相談内容を分類している。入力した職員以外で再度見直し、包括内で分類の統一を図っている。</p> <p>対応した職員が不在なときに、問い合わせがあっても、スムーズに対応ができるよう相談受付簿として当日分を記入し管理している。相談内容は翌日申し送りをを行い、支援方法、解決方法を全員で考え、共有している。</p> <p>緊急時、困難ケースについて、管理者が不在であっても在室の多職種で速やかに相談し対応している。法人から個人携帯の貸与があり、緊急の連絡も速やかにできる。比較的、経験年数が長い職員が多く、速やかに判断ができています。</p> <p>地域の実態把握のため、関係者とともに継続して戸別訪問を行う。また、地域のサロン、民生・児童委員定例会の参加により顔が見える関係づくりに努め、情報の共有を図っている。</p>	■	<p>総合相談支援業務においては、年2回相談記録の入力方法を確認し、記録に齟齬が生じないように努めています。</p> <p>毎日のミーティングで、新規事例の共有が図られ、担当者以外でもケース概要の把握がなされています。</p> <p>来所相談に限らず、地域のサロン等、通いの場や、地域住民が集まる場に出向き、地域ニーズや課題の把握を図るとともに、身近な相談等から、気軽に地域包括支援センターを利用してもらえるよう努めています。</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。	■		■	
		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。	■		■	
		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。	■		■	

2.個別業務	(2)権利擁護業務	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。	■	職員全員が、認知症サポーターの資格を持ち、3職種全員が、キャラバンメイトに登録しているため、依頼があれば、すぐに開催ができる。 消費者被害防止のため、くらしかんから情報があれば、事務所入り口に掲示し、周知を図るとともに、コピーを訪問時や、地域教室、サロンなどで配布し啓発に努めている。 虐待事例については、毎朝の申し送りで報告し、全員が進捗状況の把握に努めている。職種に関係なく、虐待の対応ができるようになるため、入職後、すぐに大阪府で開催される虐待対応初任者研修に参加し、虐待の類型や帳票の記入などの研修を受ける。 経験の少ない職員は、主に社会福祉士と二人で対応し、帳票の記入、コア会議の参加、対応方法を習得していく。	■	成年後見等が必要な事例は、専門相談窓口に繋いでいます。 通いの場などで、地域住民に対する虐待防止に関する啓発活動を行っています。虐待疑い事案には、職種の異なる職員2名がチームとなって対応しています。 消費者被害防止のため、くらしかんからの情報を地域教室等で地域住民に周知したり、ケアマネジャーへの情報提供等が行われています。消費者被害関連はケアマネジャーやヘルパーからの報告や相談があれば、くらしかん等へ繋ぐなど、被害拡大防止に向けた取り組みが行われています。
		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。	■		■	
		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>圏域内ケアマネジャーの資質向上、困難ケースの解決のため、圏域ケアマネジャーの状況を知る必要がある。在籍ケアマネジャーの人数や、経過年数、研修会についての希望など、アンケートをとり、把握に努めた。圏域内、居宅介護支援事業所向けに研修会を年に数回開催している。研修内容は、アンケート結果をもとに企画した。日常業務の中では、ゆっくりと話す機会の少ない市の担当者、薬剤師を講師に招き、意見交換を行い、情報の交換、共有、周知を図った。</p> <p>圏域ケアマネジャーと地域をつなぐため、年2回の地域ネットワーク会議への参加を促すことや、高齢部会への参加を依頼することで、地域関係者との意見交換の時間を持った。地域課題発掘や、解決に向けて積極的に話し合い、お互いのできることを出し合うことで新しい試みにつながった。</p> <p>CSWとは、個別の問題であっても、地域住民に関係することや、高齢者以外も関わりがあり、総合的に検討が必要と判断した場合は、役割分担、情報の共有を図り、問題解決に向けている。</p> <p>地域やその他、関係者で検討の必要なときには、高齢部会を開催し、解決につなげた。圏域内で気づいたこと、発見したことは、月1回の会議の場で、(つぶやきシート)として蓄積し、年度末に地域課題としてまとめた。</p>	■	<p>ケアマネジャー支援のために、要請があれば病院での入退院支援カンファレンス等に積極的に参加しています。圏域ケアマネジャーに地域ネットワーク会議への参加を促し、地域機関との関係づくりにも努めています。</p> <p>コミュニティソーシャルワーカーとともに、各校区で高齢部会を開催し、民生委員や地域の人等からの相談に多職種連携で対応しています。</p> <p>独自の「つぶやきシート」を活用し、地域での新たな発見や気づきなどを記録し、それをもとに、地域情報の更新を行い、校区毎の企画シートの改定に繋げています。</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(高齢部会)」を通して、認知症ケアに関するネットワーク、虹ねっつで構築した医療・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、高齢部会を開催している。	■			
		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。	■			

2.個別業務	(4) 地域ケア会議(個別・推進)	①	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市町村から示されている。	■	介護予防、自立支援、セルフマネジメントを、市民、ケアマネジャーに広めるため、また、地域資源発掘のため、地域ケア個別会議は有効な手段であることを包括職員で改めて認識し、地域ケア個別会議を開催した。	■	地域ケア会議は計画的に開催され、会議の内容は市と共有しています。個別事例については、3ヶ月後にモニタリングを行っています。
		②	センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知している。	■		■	
		③	センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討している。	■		■	
		④	センター主催の地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じている。	■		■	
		⑤	市から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応している。	■		■	
		⑥	センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有している。	■		□	
		⑦	地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしている。	■		■	
		⑧	センター主催の地域ケア会議において、地域課題に関して検討している。	■		■	
		⑨	センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市に報告している。	■		■	
	(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	①	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関し、市町村から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知している。	■	自立支援ケアマネジメント担当職員が<自立支援>について内部研修を実施し、全員に周知した。	■	利用者が、リストから予防計画担当ケアマネジャーを選ぶことで公平性を一定担保しています。
		②	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけている。	■		■	
		③	利用者のセルフマネジメントを推進するため、市から示された支援の手法を活用している。	■		■	
		④	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市から示されている。	■		■	
		⑤	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。	■30%未 □50%未 □50%以上		■30%未 □50%未 □50%以上	
		⑥	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っている。	■		■	
		⑦	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。	■		■	
		⑧	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。	■		■	
		⑨	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。	■		■	
		⑩	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。	■		■	
⑪		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。	■	■			

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。	■	地域の薬剤師、医師とよりよい関係を保ち、協働するため、薬局とは年3回程度の出張相談会の協賛開催を継続している。 高齢部会において全校区で地域の開業医に参加してもらった。	■	年3回の勉強会や高齢部会などで医療関係者との協働が進んでいます。 生活支援コーディネーターの意見交換会に出席しています。
	②	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加している。	■		■	
	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。	■	通いの場担当者を中心に、圏域住民に介護予防の必要性の啓発を行った。啓発ができる会場や、必要な地域を全職員が関心をもって探し、啓発につなげた。 介護予防の取り組みでは、体操が有効な手段であることを地域住民に十分に伝えるため、地域特性に合わせて、啓発内容や案内、広報方法を工夫した。	■	通いの場の創設に取り組んでいます。活動が継続できるよう参加者に応じた支援を行っています。
	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ます。	■		■	
	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。	■		■	