

令和2年度 地域包括支援センター事業評価報告書 (中央)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。	■	<p>事業計画は重点課題を全体で共有し、各担当レベルで素案を作成し、管理者・市と協議し策定しています。6か月後全職員で計画に対する評価を行い、進捗状況の確認と計画の妥当性等について検討しています。</p> <p>圏域の現状を校区毎に把握し、職員会議で地域課題、重点課題を集約しています。</p> <p>外部研修には、全職員が最低一回は参加できるようマネジメントしています。研修参加後の翌日朝礼で報告が行われ、研修報告書は回覧し、職員間で情報共有しています。</p> <p>資格取得をめざす職員の環境づくりに努めています。</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、医療機関等に出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。	■	地域で安心して暮らしていくためには、個人情報の取り扱いが重要になっている。整備された個人情報保護の方針や基本原則、規程に基づいて、責任者を配置するとともに、個人情報はカギのかかるロッカーに保管している。また、事務所もカギをかけて、本センターは24時間有人警備、分室はセキュリティ会社の24時間通信警備が入っている。	■	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。管理簿は、符号による分類など、取り扱いを工夫しています。
		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。	■	苦情は整備された対応マニュアルに基づいて、適切に対応できるよう職員に周知している。受け付けた苦情内容やその対応は運営法人と豊中市に協議する機会を持つようにして、途中経過も含めて報告をしている。	■	苦情や意見は、法人所定の様式で取り扱われ、法人への報告も行われています。
		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。	■	身近な地域の高齢者の総合相談窓口として、適切な相談対応や地域の関係者に会議の開催案内にあたって、民生委員、医療機関、介護保険事業所の情報をまとめることで、必要な連携ができるようにしている。  継続的かつ適切に相談支援をしていくために、市と共有している分類や終結条件に基づくとともに、必要に応じて市の支援も得ながら保健師または看護師、主任ケアマネジャー、社会福祉士の視点を生かした記録作成と対応を心がけている。  地域の担当でなくても、ケースの概要を把握できるよう、本センターと分室間の共有・検討の場として、毎月ショートとロングの会議を通じて、個別事例について相談できる体制を整えている。  毎週火曜と木曜に「火・木会議」と称して、本センターと分室それぞれで相談ケースの共有を図るための機会を設けている。  地域に潜在する支援を必要とする高齢者を把握するために、地域の関係団体と地域を定めて全戸訪問や福祉なんでも相談窓口に出向いて、地域の状況の情報収集をしている。  気にしておくべき高齢者を把握・検索ができるように、台帳に「中央★」をつけることで、台帳の確認をできるようにしている。	■	地域のネットワーク情報の管理が行われており、作成されたマップの活用で迅速に情報提供ができるようになっていきます。  圏域内の介護保険事業所の組織化への継続支援が行われています。  圏域内の多職種による有志ボランティアグループで、あらかじめ定めたテーマによる地域教室の企画等も行われ、地域貢献意識の向上に繋がっています。  地域関係機関と顔と顔の見える関係づくりを行ってきたことなどにより、診療所から気になる患者の相談が増加するなど、必要な方に支援が届くネットワークが構築されています。
		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。	■			
		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。	■			
		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。	■	高齢者の権利が守られながら地域で安心して生活していけるように、相談対応で必要に応じて適切に市町村長の申し立てにつなげていけるよう判断基準の共有があった。  地域向けに成年後見制度をわかりやすく学べる機会として、行政書士を招いて地域教室を企画している。  地域に住んでいる人が気軽に法律の専門家に相談できるように、毎月分室にて予約制の「司法書士によるお悩み相談会」を開催することで、相続や成年後見制度の理解が深まる場を提供できている。成年後見制度に合わせて、日常生活自立支援事業についても、説明できるよう資料を準備している。  虐待の早期発見・早期対応をするために、虐待の疑いも含めて対応の流れを市と3職種で共有・協議し対応している。また、高齢者虐待防止のため、地域や関係機関に普及啓発や研修する機会を設けている。  消費者被害の相談に対応するために、生活情報センターくらしかと連携するほか、啓発として関係機関から届く注意喚起の資料を地域包括支援センターの窓口に置いて、地域の集まりに参加するときには、資料の配布をするよう心がけている。  認知症になっても安心して暮らせるまちづくりのために、認知症サポーター養成講座を開催している。認知症サポーター養成講座の講師ができる職員は、キャラバン・メイトの組織化に協力するために、キャラバン・メイト連絡会に登録している。	■	虐待事案には疑いを含め、速やかな対応を行っています。全ての校区で虐待防止の啓発活動を行っています。  ローラー活動が定着し、要支援者の発見、アウトリーチに繋がっている地域もあります。
		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	高齢者虐待対応の必要なケースの判断が包括内で見え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>圏域の主任ケアマネジャーと協働で、計画の立案を行うことで、主任ケアマネジャーの資質の向上に繋げるとともに、圏域内のスーパーバイジング的な役割も担えるように育成しています。</p> <p>通いの場、集いの場で趣向を凝らした講座や啓発活動が行われています。</p> <p>圏域の関係機関との連携を推進する取り組みが推進されています。</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踏まえ、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。	■	介護保険サービスや地域資源を活用することで安心して暮らしていけるように、ケアマネジャーとの連携強化とケアマネジメント力の向上を目的に「中央ほっと」の年間の開催計画をケアマネジャーに周知して、事例検討会や意見交換会を定期的に開催することで、ケアマネジャーを取り巻く環境や困りごとを把握することに繋がった。	■	
		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。	■	多職種による事例検討と連携強化とを目的に「見える事例検討会」を開催し、医師・歯科医師・薬剤師・法律家・介護保険事業所、病院相談員・ケアマネジャー・地域包括支援センターのつながりが広がった。	■	
		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。	■	地域住民の介護予防・自立支援の意識づくりに向けて、「終活」、「エンディングノート」、「栄養」、「フレイル、ロコモ予防」、「認知症予防」、「お口の健康づくり」をテーマに地域教室の開催やミニデイサービス・ひとり暮らし老人の会や地域の会食会での講話「介護保険」「パワーアップ体操」「特殊詐欺防止」「消費者被害防止」により、健康や安心して暮らす意欲が高まった。	■	
		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。	■	ケアマネジャーの対応力向上のために、実際に担当している事例を通して、同行訪問や会議への参加、必要な手順を伝えることで、利用者を支援できる力が高まった。	■	
		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。	■	地域課題に即した会議にしていくために、準備段階からコミュニティソーシャルワーカーと連携することで、テーマや手法について協議のうえ、参加者の課題認識や共通理解につながった。	■	
		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。	■	地域のカも含めた支援をしていくために、地域住民にも支援方針を検討する場に参加を得て、安心して暮らしていける環境整備が整った。	■	
		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。	■	地域資源を必要な時に情報提供できるように、「介護予防おでかけマップ」を作成して周知している。	■	
		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。	■	地域で安心して暮らしていくために、企画シートを活用して地域の現状や個別課題を通じて、解決に向けた取り組みを行った。	■	
		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。	■	<p>個人情報の取り扱い方針に基づいて、地域住民や介護保険サービス提供事業所の職員に介護予防の意識が根づいた支援が定着している。</p> <p>参加者が会議の目的を把握できるよう、会議の目的や運営方針を伝えることで、より深い学びになっている。</p> <p>自立支援・重度化防止を対象者や検討の参加者が学ぶために、事例検討からその後の状況確認を大切にしているとともに、元気に暮らせるまちづくりに向けて、市へ会議内容や会議を介して把握された地域課題について報告をしている。</p> <p>地域の会議を参加者がより深く理解し、振り返ることができるよう議事録を共有している。</p> <p>地域の現状や個別課題から住民や関係機関との意見交換を通じて、課題解決に向けた話し合いができた。</p>	■	<p>地域ケア会議では、住民や関係機関との意見交換が、問題解決に向けた話し合いにつながっています。議事録の共有などで、参加者がお互いに学べる場、関係性を深められる場として機能しています。</p>
		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。	■		■	

2.個別業務	(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。	■	<p>介護予防支援において、市から示されている指針に基づいて、委託先が偏らないよう委託しているケアマネジャーの事業所に伝えている。</p> <p>介護保険サービスに加えて地域の資源も活用した支援計画(ケアプラン)を作成している。</p> <p>利用者との面談で支援に必要な情報を過不足なく収集するとともに、自立支援に向けた具体的な目標や支援の内容・期間を共有しながら、同意を得て、支援計画(ケアプラン)を交付することで、利用者・支援者がともに共有された目的に基づく、意欲的な生活につながった。</p> <p>効果的な支援計画(ケアプラン)であったか、実施状況を把握し、利用者とともに支援の継続や変更を判断することで意欲の継続につながっている。</p> <p>支援計画(ケアプラン)に基づいて実施されたサービス期間の満了を迎えたときに、利用者と一緒に目標の達成状況を評価することで、より効果的な支援計画作成(ケアプラン)に繋がっている。</p>	■	<p>介護予防計画は、利用者が理解しやすい目標や評価指標とし、評価も利用者と話し合うことで意欲の継続に繋がっています。</p>
		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。	■	<p>地域で安心して暮らすために、医療と介護の連携を目的に合同の事例検討会や研修会に参加し、高齢部会の継続開催で顔の見える関係から課題の共有や意見交換もできるネットワークが構築されている。</p> <p>認知症連携担当者会議開催や認知症初期集中支援チームの定例会参加で定期的な情報共有を行なった。</p> <p>関係機関との連携強化や高齢者のニーズ・社会資源について情報更新や整理を目的に、生活支援コーディネーターと協議をしている。</p>	■	圏域内のネットワーク強化に努めており、情報共有量の増加や地域ニーズや課題の把握に繋がっています
	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。	■	<p>地域の状況に合わせて介護保険事業所やマンション集会室なども活用した体験会やチラシを通じて、通いの場の普及啓発を行った。</p> <p>複数職員が協力できるように、センター職員に通いの場づくりの事業を周知している。</p>	■	<p>全ての職員が通いの場づくりの意義を認識しています。</p> <p>参加者へのアンケート結果をもとに状況把握を行い、参加意欲の維持と向上に繋がっています。</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。	■		■	