

令和元年度 地域包括支援センター事業評価報告書 (服部) 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	■	<ul style="list-style-type: none"> ・介護予防支援計画担当件数30件/1人以内になっている。 ・基本配置は満たしている。 ・職員欠員期間(委託料の返金)は無かった。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・1人10件～15件程度担当している。
		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	■	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画作成時・評価時・年間計画進捗確認時に、ミーティングで確認を行っている。 ・包括内で包括計画書(役割分担表)を作成し担当をつけることでスムーズな業務につなげている。 	■	<ul style="list-style-type: none"> 【好事例】 ・包括計画書(役割分担表)を作成し、事業の実施日、達成状況を共有している。
		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	■	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応マニュアルがあり、内容に対応した結果を、ISO報告書で記録している。 ・毎日、前日に発生したアクシデントがないか確認している。 ・報告書の内容を蓄積し発生原因を分析しサービスの向上につなげている。 ・ISO報告書に法人の決裁がある。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情は受付簿にて一覧管理し、ミーティングで内容を共有している。
		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	■	<ul style="list-style-type: none"> ・個室の面談室あり。 ・実績報告等の提出は評価期間内に提出している。 ・鍵のかかる書庫を使用しており、職員不在時は事務所を施錠。 ・事務所のある服部介護予防センターと原田介護予防センターも夜間休日は施錠されている。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・本センター・分室ともに個室の相談・面談室が確保されている。 ・施錠できるキャビネットにて個人情報を保管している。
		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日以内に提出している	■			
		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	■	<ul style="list-style-type: none"> ・「服部ほっと瓦版(服部包括の広報誌)」を独自で作成配布し、ホームページにも表記している。 ・毎月、市の新規開設事業所情報を確認して訪問、包括支援センターの説明を行い、高齢部会開催時には各事業所へ案内に出向いている。 ・介護予防センター入口、事務所までの通路、エレベーター、事務所入口・窓に表示している。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・「服部ほっと瓦版」を年3回発行し、地域教室やサロンなどで配布している。 ・建物の入り口から事務所まで、経路案内をわかりやすく表示している。
		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	■	<ul style="list-style-type: none"> ・年間研修計画を作成し、管理、全職員が評価期間中に1回以上は外部研修に参加している。 ・研修報告書の作成、伝達講習(ミーティング内での報告)、個別教育訓練表を用い、スキルアップを図っている。 ・研修資料には直接印を押し、共有した記録としている。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・研修予定表を作成し、参加状況を管理、受講者はミーティングで報告を行うとともに、資料を供覧している。 ・職員ごとに研修報告書をファイリングする教育訓練記録を作成している。
		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	<ul style="list-style-type: none"> ・特別な偏りはない。 ・基本は本人、家族の意向で進める。 ・希望がない場合は、「介護と予防」等のリストから選んでいただき対応している。 	■30%未 □50%未 □50%以上	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問看護や短期入所生活介護などにおいて30%を超えているが、事業所数が少ないことや利用者の要望等を正当な理由とし、事業所に偏りが無いと判断する。 ・包括からは斡旋できない旨を説明し、利用者に自らリストを見て選択してもらうようにしている。
		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			
		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			
	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	■	<ul style="list-style-type: none"> ・職員は常勤専従とされ、法人業務との兼務はない。 ・法人施設外に事務所があり、センター以外の職員が事務所を自由に行き来することはない。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・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:公正・中立性の確保	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	■	・法人パンフレットがあるが、地域包括支援センターの案内は併記されていない。 ・包括支援センター独自の封筒を用いている。 ・センターの相談業務等の決裁は包括外に回されない。	■	・自己評価のとおり確認した。
		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	■	・緊急の相談を受けた時に、出勤の職員で、電話、スカイプを使用し、対応方法をチームで判断している。 ・毎朝の会議、週1回のミーティングにて情報共有し、チームで検討、その結果も記録として残している。 ・緊急時連絡網を作成し、対応方法が周知されている。	■	・支援経過記録に3専門職で検討した旨を記録している。 ・前日の新規の相談について毎朝のミーティングで、継続の相談については週1回のミーティングで対応状況を確認、共有している。 ・緊急時は連絡網で連絡を取り合っている。
		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	■			
		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	■	・毎朝の会議、週1回のミーティングにて情報共有し、チームで検討、その結果も記録として残している。 ・分室の職員も参加できるようにスカイプを利用している。	■	・月1回、管理者から事業の進捗状況を確認するとともに、個々の案件については、毎朝と週1回のミーティングで、全員で情報共有し、検討を行っている。 【好事例】 ・継続案件は、対応漏れが無いように、次回の確認日を定めて、システムに入力し、定期的に状況を共有している。
		②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	■			
		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	■	・社会福祉協議会と協働して個別訪問(ローラー作戦)を行っている。 ・複合的なアセスメントと支援方針を出すために、積極的に訪問するようにしている。 ・福祉なんでも相談窓口、民生委員地区定例会、ふれあいサロンなどの高齢者の相談の集まる場に概ね月1回参加し、情報収集を行っている。	■	・ローラー作戦を社会福祉協議会とともにほぼ毎月実施し、支援が必要なケースの把握に努めている。 ・福祉なんでも相談窓口には毎月参加、そのほか、民生委員定例会、ふれあいサロンなどにも定期的に参加している。
		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	■	・システムの備考欄やメモ欄を活用し、全職員が一目で把握できる工夫をしている。 ・緊急時連絡網に基づいて、連絡体制を整えている。 ・本センターと分室職員が連携し、速やかに対応できている。	■	・緊急連絡網及び対応手順に基づき職員が連携して速やかに対応し、必要に応じて市に報告している。 【好事例】 ・緊急時対応手順の内容が、詳細に書かれており、誰もがわかりやすいものとなっている。
		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	■	・キャラバン・メイトの資格を持つ全職員が、キャラバン・メイト連絡会に参画している。 ・認知症サポーター養成講座を開催した。 ・利用者や、地域住民の集まる場(地域教室等)で消費者被害の啓発を行っている。 ・くらしかんへ情報提供を行った事例もあり。	■	・認知症サポーター養成講座を年3回実施した。 ・地域教室等で消費者被害の啓発を行っている。 ・くらしかんと連携して認知症の方の総合相談を実施し、サービスの利用につながった事例があった。
		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	■	・全職員が理解している。 ・地域のサロンや地域教室で成年後見制度の普及活動を行っている。 ・いつでもご案内できるようパンフレットを用意している。	■	・「服部ほっと元気塾(地域教室)」や「服部ほっと(ケアマネ支援)」、サロンで成年後見制度のパンフレットを配布し普及啓発している。
		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	■	・地域教室で高齢者虐待防止の普及啓発を実施している。 ・介護支援専門員向け研修で、高齢者虐待防止をテーマに開催した。 ・1回/年以上は高齢者虐待防止に関する研修を受け、伝達講習にて全職員のスキルアップにつなげている。	■	・高齢者虐待防止について、「服部ほっと元気塾(地域教室)」で啓発するとともに、「服部ほっと(ケアマネ支援)」で研修を実施している。 ・管理者が高齢者虐待現任者研修を受講し、ミーティングにて内容を共有している。
		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	■	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員が高齢者虐待対応マニュアルを理解している。 ・全職員が一度は帳票類の作成に関与している。 ・虐待通報があった時は職員間で帳票内容を確認しながら共有し検討している。 ・虐待対応を行うと判断した場合や判断に迷う場合は、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。 ・随時、進捗状況を市に報告し、遅れなく基本情報台帳に記入できている。 ・血液検査、体重、血圧、痣の写真等客観的情報も収集している。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・新しく配属された職員が、可能な限り帳票作成に関与している。 ・高齢者虐待対応は市や介護事業所と連携して行われている。
		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	■	<ul style="list-style-type: none"> ・介護支援専門員向け研修を開催した。 ・困難事例には助言や同行訪問、サービス担当者会議にてサポートを行っている。 ・介護支援専門員向け研修や高齢部会開催時にネットワーク構築に向け、挨拶や紹介の時間をもうけている。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・「服部ほっと(ケアマネ支援)」を年3回実施した。 ・同行訪問やサービス担当者会議に参加し、介護支援専門員に助言をしている。 【好事例】 ・関係機関の情報を掲載する冊子を独自で作成して高齢部会で配布している。
		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えている	■			
		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	■	<ul style="list-style-type: none"> ・医療従事者と、介護支援専門員とのネットワーク構築として、研修会を開催した。 ・高齢部会に薬局、医療機関等に参加いただいている。 ・高齢部会案内は、直接足を運び、包括の紹介や、地域包括ケアシステムについて啓発している。 ・高齢部会の講義内容を資源マップとして作成し、参加者間で共有している。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・「服部ほっと(ケアマネ支援)」で医師に講義いただくとともに、高齢部会に医師や歯科医師、薬剤師が参加している。
		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)企画シート等に よる地域支援計画	①日常生活圏域ごとに企画シート等を用いて個別の取組計画を策定している	■	<ul style="list-style-type: none"> ・全校区に企画シートを用いて、取組展開している。 ・年に一度、企画シートの見直しを行っている。 ・各校区別に地域ファイルを整理している。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・校区主担、副担を定め、年度初めに全校区企画シートを作成し、高齢部会などのタイミングで見直しを行っている。 【好事例】 資源マップを校区ごとに作成し、高齢部会で配布、参加者に活用してもらっている。
		②企画シート等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	■	<ul style="list-style-type: none"> ・圏域内の全ての校区で高齢部会を開催している。 ・個別ケース会議を実施し、ケースの分析、課題の整理を行い、適宜、高齢部会やネットワーク会議に情報提供している。 ・CSWと連携して高齢部会を開催するほか、おれんじカフェの企画やローラー作戦実行時等で適宜連携している。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢部会の開催において、CSWと打ち合わせ等をした記録を残しておくことが望まれる。 ・「おれんじカフェ服部」を社会福祉協議会と協働で実施している。
		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	■	<ul style="list-style-type: none"> ・介護支援専門員自身が援助の振り返りができるよう、電話のみのアセスメントではなく面談でケースの相談に応じるようにしている。 ・パンフレット等すぐに提示できるように整理している。 ・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。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・介護支援専門員からの相談に応じて助言や同行訪問などを行っている。
		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	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	■	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センター職員の基礎研修は全職員が必ず受け、プランの一連の流れを学び実践。 ・適切な介護予防ケアマネジメントを実践している。 ・介護予防ケアマネジメント向上のため研修に積極的に参加し伝達講習している。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・支援計画書の課題に、自立の支障になっている症状とその改善方法が具体的に記載されている。 ・サービス担当者会議やモニタリングを実施し、利用者の現状とサービス継続・変更の有無を記録している。 	
	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。	■				