

令和元年度 地域包括支援センター事業評価報告書 (千里)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	■	・介護予防支援計画作成担当は30件/1人を遵守している。	■	・介護予防支援計画作成は、1人10件～25件、担当している。	
		② 職員の配置基準を満たしている	■	・加配職員を配置している。	■		
		③ 評価期間中に職員の欠員期間がなかった	■	・職員配置基準を満たしている。	■		
	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	■	・職員と事業計画を立てており、変動のあるときは、管理者から説明している。	■	・各担当から事業の課題や実績について、管理者が聞き取りを行い、全職員で共有している。 ・目標達成に向け、業務の見直しを行っている。 ・関係機関とのネットワークの構築について、地域包括ケアシステムを意識して、重点的に取り組んでいる。	
		② 運営基本方針に沿った事業計画を立てている	■	・「豊中市地域包括支援センター運営基本方針」に沿って計画を立てている。	■		
		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	■	・年間事業計画書に沿って、運営している。	■		
	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	■	・苦情受付責任者を置き、苦情対応マニュアルを整備、マニュアルをもって職員に周知している。	■	・苦情対応責任者は施設長となっている。 ・苦情の分析、責任者への報告、記録の保存を行い、フロー図に沿って対応している。	
		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	■	・マニュアルに沿って対応し、苦情処理記録へ記録している。	■		
		③ 苦情内容については法人に報告している	■	・苦情処理記録に記録し、法人へ報告している。	■		
	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	■	・面談室は仕切られており、プライバシーを確保している。	■	・自己評価のとおり確認した。	
		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内に提出している	■	・個人情報を含む記録物は、鍵のかかるロッカーに保管している。 ・不在時は事務所に鍵をかけており、夜間休日は、セキュリティーがかかる。	■		
		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	■	・SNSで活動内容など、広報している。	■	・SNSは随時更新し、閲覧数も増えてきている。 ・新規開設事業所のみならず、高齢部会や地域教室等の関係機関にも出向き、趣旨説明や包括の周知をしている。	
		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	■	・新規開設機関のみならず、顔と顔の見える関係作りのため、関係機関へ出向いている。	■		
		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	■	・玄関、事務所入り口にセンターの表示をしている。	■		
	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	■	・職員の研修を計画的に実施している。	■	・年間研修計画を作成し、予定と実績を並列することで、進捗状況がわかりやすいものとなっている。 ・月1回の包括ミーティングにて、外部研修に参加した職員が概要を報告している。	
		② 外部の研修には可能な限り職員が参加している	■	・外部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	■	・研修資料の回覧を行っている。	■		
	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		■30%未 □50%未 □50%以上	・通所リハビリテーションにおいては、30%を超えているが、事業所数が少ないことを正当な理由とし、事業所に偏りが無いと判断する。
			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		■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		■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	■	・包括職員は専従であり、法人業務との兼務はない。	■	・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	■	・センター事務所は独立している。	■		
		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	■	・センター事務所は、他職員を立ち入り禁止としている。	■		

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	■	・案内は併記されていない。 ・地域包括支援センター独自の封筒を使用している。	■	・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	■	・朝ミーティングでの情報共有や記録整備を行っている。 ・緊急時以外でも1人での判断にならないよう体制作りをしている。	■	3専門職で検討した記録となっている。 ・朝ミーティングにおいて、前日のケースを全件確認し、欠席者は確認、押印している。 ・業務日報には、朝ミーティングで共有できなかったケースを記載し、全員で確認している。
		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	■	・朝ミーティング及び包括ミーティングにて行っている。	■	・各事業については、毎月の包括ミーティングで確認しシステムに記録を残している。 ・朝ミーティングで、ケースの確認を行い、その都度疑問を解消している。
		②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	■			
		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	■	・諸団体からの聞き取りなど行っている。 ・訪問率は3割くらい。 ・ふれあいサロンへ事業計画にのっとり、参加している。	■	・高齢部会の開催に伴い、福祉委員や民生委員等に地域の現況を伺い、高齢者の実態把握を行っている。 ・年間のサロン計画を確認し、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	■	・緊急性が高いと予測されるケースについて、早急な対応ができるよう努めている。	■	・緊急時においては、1人で判断せず、まずその場にいる職員で検討し、管理者に報告、市にも確認している。
		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・メイトの資格のある全職員は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実施している。 ・くらしかんからのFAXの提示やSNSによる注意喚起を行っている。	■	・認知症サポーター養成講座は、市民向けに年2回開催している。 ・地域教室を消費者被害をテーマに実施し、SNSや掲示板でも周知している。
		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	■	・年に1回は、成年後見制度の研修を受けるよう計画しており実施している。 ・地域教室において成年後見制度をテーマに開催している。	■	・地域教室にて、テーマを工夫し、成年後見制度の内容を説明している。 ・本センター、分室ともに、成年後見制度に関する資料を配架している。 【好事例】 ・成年後見制度について、「成年後見等申立セット」を活用し、詳細に説明している。
		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をテーマに開催している。 ・介護支援専門員の勉強会において高齢者虐待防止と人権研修を行っている。	■	・地域教室を高齢者虐待防止をテーマに実施している。 ・介護支援専門員の勉強会を高齢者虐待防止と人権をテーマに実施している。
		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	■		■	・帳票の作成については、作成に関与した職員の名前の記載もあり、全職員が情報共有し作成している。 ・高齢者虐待が疑われる場合は、市と情報共有し、対応している。 ・情報収集として、写真以外にも、体重データ及び痣の状況が分かるような絵を書くなど、記録に残している。
		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	■	・帳票作成時の検討の場に参加している。	■	
		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	■	・高齢者虐待が疑われる場合は、市と速やかな情報共有を行っている。	■	
		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	■	・関係機関等への対応依頼や進捗状況の確認などを行い、市へ適宜報告を行っている。	■	
		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	■	・事実確認時は客観的な情報を意識的に収集している。	■	
		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	■	・「ケアマネさんとの勉強会」と称し研修会を行っている。	■	・介護支援専門員の勉強会は、年2~3回開催している。
		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っている	■	・介護支援専門員から支援困難の相談があれば、同行訪問やケースカンファレンスに参加している。	■	・ケースの事実確認を行い、担当介護支援専門員と同行訪問を行い、助言している。
		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	■	・勉強会などを通じ、名刺交換など呼びかけている。	■	・介護支援専門員の勉強会において、顔合わせや名刺交換会の時間を設けている。
	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	■	・市民啓発ワーキンググループの活動を通じ医療・介護のネットワーク構築に取り組んでいる。	■	・虹ねっとワーキンググループに参加している。 ・高齢部会では、医療機関からの参加がある。 ・高齢部会のテーマに沿って、参加いただく関係機関を包括内で検討している。
		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	■	・高齢部会へ医師や薬剤師、歯科医師、病院相談員などへ参加の働きかけを行い、開催。参加につないでいる。	■	【好事例】 ・高齢部会の周知、啓発において、関係機関だけでなく、高齢者の集まるような場所に、継続的にアプローチを行うことで、コンビニ店長の参加が実現し、ネットワークの構築につながっている。
		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	■	・医療機関や介護事業所へ参加案内を行っている。	■	
	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	■		■	・高齢部会を軸に、全校区企画シートを作成し、開催後は見直しを行っている。
		②企画シート等を一定期間ごとに見直している	■	・企画シートを用いて取り組み計画を行っている。	■	【好事例】 ・高齢部会に参加した方に、独自にまとめた地域情報を提供している。
		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	■	・企画シートの更新を行っている。	■	
	C-3包括的・継続的ケア マネジメント支援業務 -(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	■	・全ての校区で高齢部会を開催している。	■	・全校区で高齢部会を開催している。
		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	■	・必要時、個別ケース会議を実施している。	■	・自宅での生活支援について、民生委員が参加して会議を実施している。
		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	■	・CSWと連携して高齢部会を開催している。	■	・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。
	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	■	・介護支援専門員から相談を受け対応した場合、情報共有を行い経過確認を行っている。	■	・介護支援専門員に対して、同行訪問や助言等を行っている。
		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	■	・必要な社会資源をすぐに提供できるよう整理している。	■	
		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	■	・介護支援専門員からの相談に適切に対応している。	■	
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	■	・必要な情報を収集し記録している。	■	・目標について、本人の思いを取り入れた具体的な目標設定となっている。 ・モニタリングを実施し、プランに対する意思確認や本人の状態等をわかりやすく記録している。	
	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。	■	・具体的な目標を設定し、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。	■	・介護予防ケアプランを利用者に説明・同意頂き交付している。	■		
	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。	■	・介護予防ケアプランの実施後は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。	■	・必要時、また、期間終了時には、介護予防ケアプランの評価を行い今後の方針決定を行っている。	■		