

令和元年度 地域包括支援センター事業評価報告書 (柴原) 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	■	・年度を通して職員全員の介護予防支援計画作成担当件数が30件を超えていない。	■	・介護予防支援計画作成は、1人5件～19件を担当している。	
		② 職員の配置基準を満たしている	■	・指定介護予防支援業務専従職員を2名雇用している。	■		
		③ 評価期間中に職員の欠員期間がなかった	■	・年度を通して基本配置が契約通り配置しており、欠員状態はない。	■		
	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	■	・年間事業計画は職員がいつでも確認できるよう全員に配布し、本センター・分室それぞれの事務所内に掲示している。	■	・事業計画の作成は前年度の担当者と当年度の担当者で作成し、全員で共有している。	
		② 運営基本方針に沿った事業計画を立てている	■	・職員がそれぞれ担当する事業は計画から実施後報告まで毎月の定例会にて適宜報告する機会を設け、目標の達成状況や予定を全員が把握できるようにしている。	■		
		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	■		■		・月に一度の定例会で、当番以外の職員が本センター、分室合わせて全員集まって、計画の進捗状況などを共有している。
	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	■	・マニュアルは苦情処理に関する記録綴りにファイリングしており、ファイルの保管場所を職員に周知し、内容確認を促している。	■	・苦情対応マニュアルの対応責任者は、管理者と明記されている。	
		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	■	・平成30年度の苦情も含め、過去の記録はファイリングし、苦情(相談)対応記録には決裁欄を設けており、全て決裁後にファイリングしている。	■		・ファイリングした記録の保管場所も全職員が把握している。
		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	■	・パーテーションを設置し相談室を個室化している。	■	・分室の相談室については、声が漏れる環境にはあるが、利用者に説明し同意を得ており、プライバシーの確保が必要な相談については、事務所内に他者がいない時に行うなど工夫している。	
		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内に提出している	■	・実績報告等の提出は期日内にするようにし、収支計算報告書はやむを得ない事由を説明している。	■		
		③ 個人情報を含む記録物を適切に保管している	■	・終業後職員が帰宅する際事務所は施錠し、個人情報も施錠できるロッカーに保管している。	■		
	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を活用し、活動を適宜掲載しセンター、分室の情報をホームページに掲載している。	■	・SNSを支援者同士のコミュニケーションツールとして活用している。	
		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	■	・新規事業所として圏域の医療機関(通所リハビリテーション)に出向き、センターについての説明を行い、連携を図っている。	■		・桜井谷の文化祭で啓発用のティッシュ・チラシを引き続き配布している。
		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	■	・年間研修計画に基づき、内部・外部研修の参加を計画的に進め、全員がそれぞれに必要な研修を受けられるようにしている。	■	・計画に基づいて「申し込み一覧」も作成して、参加状況を管理している。	
		② 外部の研修には可能な限り職員が参加している	■	・毎朝のミーティングで研修報告を行い、資料を復命書とともに全員に回覧している。	■		・研修の翌日の朝礼にて参加を報告し、参加した研修の資料を供覧している。
		③ 研修参加記録に基づき、各研修内容の共有をしている	■		■		・月末には包括内で伝達研修を実施している。
	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	・訪問リハビリテーションは事業所そのものが少ないことによるもので、正当な理由がなくサービス事業者への偏りは無い。	■30%未 □50%未 □50%以上	・訪問リハビリテーションについては、圏域内の事業所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	・居宅介護支援事業所への紹介は公正、中立であることを基本とし、利用者、家族の希望を優先し、居宅介護支援事業所や介護支援専門員の特徴を踏まえて紹介している。	■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	■	・地域包括支援センターの職員の兼務はない。	■	・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	■	・別室を設け独立した事務所を設置している。	■		
		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	■	・別室に事務所を設置し、自由に行き来できる状況ではない。	■		

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	■	・施設のパンフレットに地域包括支援センターの連絡先や案内は併記していない。 ・事務手続きなどで決裁が回るものもあるが、総合相談や権利擁護業務の決裁は包括外にまで回していない。	■	・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	■	・困難ケースの相談を受理した時は管理者に報告、複数職員でケースの対応の方向性を協議した上でチームで対応し、支援経過記録に記載している。 ・毎朝のミーティングで前日受けた相談内容・対応を報告する時間をとっており職員間で情報が共有できるようにしている。	■	・3専門職で協議されたことが記録されている。 ・「総合相談一覧表」に毎日の相談概要を記入し、翌日の朝ミーティングにて情報共有している。
		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	■	・毎朝ミーティングや月1回の定例会などで相談対応について報告し、アプローチの仕方や着地点など意見を出し合い対応方法を決めている。 ・毎朝ミーティングで、当日の予定を確認し、研修・会議等の資料を用いて報告を行い、回覧、伝達している。	■	・「定例会」や「総合相談一覧表」など随時情報の共有や相談ができるようにしている。 ・全職員で情報共有したことが確認できるような工夫が望まれる。
		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	■	・カフェマップ作成にあたり、対象となる喫茶店に実態調査のためのアンケート調査を実施している。 ・平成30年度の訪問による総合相談件数は概ね40%で、相談者の様子や住環境、生活状況や課題の把握ができるので積極的に訪問による相談対応を行っている。	■	・カフェマップ作成後に再度アンケートをとり、包括の認知度について検証を行っている。 ・おむね月1回、年間12回以上、ふれあいサロン等に参加しており、そこから個別の相談につながることもある。
		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	■	・緊急対応マニュアル・緊急時連絡網については事務所内に掲示・設置し、すべての職員が必要時迅速に活用できるようにしている。 ・マニュアルに基づき2人以上で相談し対応できるようにしている。	■	・緊急対応マニュアルを事務所内に掲示し、確認しやすくなっている。
		②複数職員がいなく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	■	・職員全員がキャラバン・メイト連絡会の会員になっている。 ・くらしかんからの「くらしの安心メール」、市からの情報提供があった場合、一斉FAXで圏域内居宅介護支援事業所へ情報提供を行い、送付したFAXについてはファイルに綴っている。	■	・自己評価のとおり確認した。
		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	■	・職員全員に成年後見制度の資料を配布し、内容についていつでも確認できるようにしている。 ・出前講座や認知症サポーター養成講座の中で、成年後見制度の説明を行った。 ・資料置き場に関連資料等を整理して置いている。	■	・成年後見制度の資料は、手に取りやすいように、資料置き場に配架されている。
		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	■	・ふれあいサロンや出前講座で地域住民に対して、高齢者虐待防止に向けた普及啓発を行い、介護支援専門員に、高齢者虐待防止の勉強会を開催した。 ・全職員に配布している高齢者虐待防止マニュアルの中に高齢者虐待防止法が盛り込まれ、全職員が確認している。	■	【好事例】 ・ふれあいサロン等で、高齢者虐待防止について、手作りのチラシを作成し、啓発している。	
	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"> ・全職員にマニュアルを配布し研修を行い、新人職員を含む全職員が、帳票類が作成できるようにし、高齢者虐待ケースには、帳票類を作成したことのない職員が優先的に作成するようにしている。 ・ケースの対応検討時に複数職員が関わるようにしている。 ・虐待対応の初動期においては、相談を受理した職員は、速やかに多職種職員、管理者に報告、協議の上、市に報告し、指示を仰いでいる。 ・事実確認は客観的な情報の積み重ねであることから、思い込みや主観的判断が入らないように注意している。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・新人職員について、帳票を作成したこと及び、事例対応したことを記録している。 ・事実確認において、客観的なデータである写真を保存している。
		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	■			
		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"> ・圏域内の介護支援専門員に対し、平成30年度は包括主催で勉強会を1回開催した。 ・介護支援専門員から相談があれば応じて同行訪問し、サービス担当者会議に同席し、助言、提案ができています。 ・介護支援専門員勉強会では名刺交換の時間を作り、介護支援専門員同士のネットワーク構築の機会を作った。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・5月に圏域内の介護支援専門員を対象にした勉強会「わの会」を実施したことを確認した。
		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	■			
		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虹ねっつ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"> ・虹ねっつの活動としてICT検討ワーキンググループに参加し、「green lab 2025」を定期的開催し、継続させ地域の開業医、歯科医、薬剤師、訪問看護師等の連携できるシステム構築に取り組んでいる。 ・刀根山校区と蛸池校区の高齢部会開催時に圏域内の医療関係者からの参加があり、グループワークを通して、地域住民、サービス事業所の関係作りを図ることができている。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢部会のテーマに沿って、案内配布先を変えている。 ・高齢部会に参加する医療関係者を増やせるよう、継続した働きかけが望まれる。
		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	■			
		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"> ・蛸池校区で新たに、企画シートをベースとした取り組み計画を策定した。 ・介護情報の更新、新しい情報の追加、地域での気づいたことをメモする等、「つぶやきシート」や地域のチラシの追加、更新をしている。 	■	<ul style="list-style-type: none"> 【好事例】 ・「つぶやきシート」を活用し、通いの場を増やすアプローチを進めている。 【好事例】 ・地域の見守りに関する情報がカフェに集まるという気づきから、「カフェマップ」を作成している。
		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"> ・圏域内全ての校区で高齢部会の開催を計画し、実施している。 ・地域住民に参加してもらい、個別ケース会議を開催している。 ・CSWと話し合いの場を持ち、高齢部会の企画を考えたり、役割分担を行なっている。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢部会のテーマ決めは、各校区の現状を見ながらCSWや校区会長と事前打ち合わせを行い、記録に残している。
		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(コミュニティー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"> ・困難事例の相談において助言後、モニタリングを実施して経過を確認し、介護支援専門員の支援に対して気づきの視点が持てるように助言している。 ・社会資源の資料ファイルを作成し、事務所で閲覧できるようにしている。 ・介護支援専門員から積極的に相談に応じ、個々の介護支援専門員の力量に応じた助言や提案ができています。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・介護支援専門員からの相談に対し、3専門職で協議し助言している。 ・必要に応じて同行するなど個別の支援も行っている。
		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"> ・自立支援ケアマネジメントに必要なアセスメントを実施し、ケアプラン作成に位置付けている。 ・本人の意向を踏まえ、本人が共感し達成度を自覚できる目標を設定している。 ・本人の心身状況の確認とサービス利用状況、課題、今後のサービス利用希望についてを評価、確認し、支援経過記録に記載している。 ・目標達成について評価し、ケアプラン変更を行い、評価表に記載している。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・支援経過記録にアセスメントやモニタリングなど記載されており、記録として読みやすくなっている。 ・具体策の提案を複数しており、本人や家族に対してもセルフマネジメント等を提案している。
		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。		■				