

令和元年度 地域包括支援センター事業評価報告書 (庄内) 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については、保健師・看護師が15件、主任介護支援専門員・社会福祉士は20件に設定している。 ・基本配置に加え、職員の追加配置を行っている。	■	・総合相談を優先しているため、できるだけ担当件数を減らすよう、3専門職で10~20件にしている。
		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	■	・年度初めのミーティングで全職員と事業計画の内容について確認を行っており、共通理解できている。 ・事業計画については、豊中市の運営基本方針に、事業の運営については、年間計画に沿って行っている。	■	・年度当初のミーティングで、全職員に事業計画の内容について周知している。
		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	■	・全職員が法人で作成している苦情対応マニュアルに従って対応している。 ・苦情を受けた際は、苦情受付票に記録し、必ず法人に報告し、また、必要に応じて第三者委員会に提出して検討を行うようにしている。	■	・記録は平成25年から蓄積している。 ・苦情については、施設長まで報告をあげている。
		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	■	・面談は本センターは施設内に設けられた面談室を、分室はパーテーションで仕切られたスペースを利用している。 ・包括の事務所は独立しており、職員以外は勝手に入ることはできない。 ・個人情報については、鍵付のロッカーに保管している。	■	・分室については相談スペースがパーテーションで区切られているが、相談者の希望があれば個室を利用している。
		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	■		■	
		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組み報告を行っている	■	・SNSを活用して、少なくとも月に1回以上は包括の活動状況を発信している。 ・新しく開業したデイサービスや施設には見学も兼ねて、訪問するようにしている。	■	・SNSで情報発信を行っている。 ・新しい事業所へは内覧会の案内などを参考に訪問している。
		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	■	・年度初めに各職員と面談し、今年度の研修テーマを確認、それをもとに研修計画書を作成している。 ・研修内容については、報告書を作成して全職員に回覧している。	■	・研修の内容について職員間で共有している。 【好事例】 ・管理者が職員に個別面談を実施して、研修計画を作成、職員は各職種の専門性に沿った研修に参加している。
		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	・訪問看護において30%を超えている事業所があったが、圏域内の事業所数が少ないのが原因である。	■30%未 □50%未 □50%以上	・訪問・通所リハビリテーション、訪問看護等においては30%を超えているが、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	■	・包括支援センターは法人内の組織上で独立しており、職員は常勤専従である。 ・包括の事務所は独立しているため、他部署の職員が勝手に出入りすることはできない。	■	・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	■		■	
		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	■	・一部旧タイプの法人案内に包括の紹介が表記されているものがあるため、シール対応している。	■	・苦情の記録以外は法人に報告していない。
		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	■	・包括支援センターは法人の組織上で独立しており、相談業務や権利擁護業務の決裁を他にまわすことはしていない。	■	
		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	■	・困難ケースについては、職員一人で判断せず、朝礼等において3専門職で協議している。	■	・困難ケースにおいて、対応した3専門職について記録に残すことが望まれる。 ・緊急連絡網は管理者へ連絡が入る体制となっている。
		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	■	・相談対応ケース概要については、朝礼にて全職員に共有している。	■	
		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	■	・月度ミーティングを実施している。	■	・個別の支援方策や課題は朝礼の中で話し合っているが、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。 ・困難事例は、月例ミーティングにおいて共有している。
		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	■	・前日にあった相談内容共有、当日の予定確認、個別事例に関する進捗確認、相談は毎朝の朝礼にて実施している。	■	
		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	■	・CSW(コミュニティソーシャルワーカー)、民生委員と協力して、4ヶ所でローラー作戦を実施。	■	・なんでも相談、民生委員定例会、ローラー作戦や校区ふれあいサロンに参加し、実態把握に力を入れている。 【好事例】 ・包括の周知とアウトリーチを兼ねて、2つのスーパーマーケットで出張相談会を実施している。 【好事例】 ・CSWとの情報交換会を年2回実施している。
		②相談方法における訪問・出張の割合が20%以上である	■	・スーパーにて「健康介護よろず相談会」を13回実施し、潜在的ニーズの把握に取組んだ。	■	
		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	■	・緊急性が高い相談があった場合は、管理者と分室リーダーに報告したうえで、対応方法を確認するようにしている。	■	・休日や夜間における対応の手順を作成している。 ・緊急性が認められた場合は、すみやかに市へ情報提供して対応している。
		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	■	・緊急性がある場合は、夜間でも訪問するなど、市と相談しながら適切に対応している。	■	
		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	■	・年度に2回の認知症サポーター養成講座を開催し、76名のサポーターを養成した。	■	・消費者被害が発生した際には、通いの場の参加者にも周知し、注意喚起をしている。
		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	■	・圏域内で消費者被害が発生した際には、くらしかんに報告したうえで、近隣の介護支援専門員や民生委員に情報提供している。	■	
		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	■	・包括の社会福祉士が講師となり、専門職向けに成年後見制度に関する研修を行った。	■	【好事例】 ・成年後見制度のチラシを包括独自で作成し、周知している。
		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	■	・地域教室や自治会総会等において、独自に作成した高齢者虐待防止と成年後見制度のチラシを配布し普及啓発を行った。	■	【好事例】 ・高齢者虐待防止のチラシを包括独自で作成し、周知している。	
	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	■	・必ずしも全職員が帳票を作成しているわけではないが、虐待対応に関する協議や帳票作成の際の検討の場には参加している。 ・虐待案件の相談があった場合は、速やかに市に報告し相談している。 ・支援状況に進捗があった場合や、対応に迷う場合は市に報告・相談している。 ・写真など、できる限り客観的な情報を収集するよう努めている。	■	・帳票作成について、その場に参加した職員の記名が望まれる。 【好事例】 ・人型のシルエットが記載された共通の用紙を用いて、ケガやアザの箇所についてわかりやすく記している。
		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	■	・介護支援専門員の資質向上とネットワークづくりを目的とした有志による勉強会「庄内ケアマネット」に相談役として参加している。 ・「庄内主任ケアマネの会」を2回、「ケアマネカフェ」を1回開催した。 ・介護支援専門員に対しては、同行訪問したり、ケースカンファレンスに参加して助言する等の支援を行っている。	■	・ケースカンファレンスへ参加したり、介護支援専門員と同行訪問をしてアドバイスをしている。 【好事例】 ・「庄内主任ケアマネの会」では、主任介護支援専門員同士の横のつながりを作り、「ケアマネカフェ」ではペーパーレスで気軽に事例検討ができるような場を作っている。
		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	■	・有志による医療介護連携の取り組み「ほっとライン庄内」を3回開催し、多くの職種(医師・歯科医師・薬剤師・看護師・セラピスト・医療ソーシャルワーカー・介護支援専門員・介護職員)の関係づくりができた。 ・高齢部会(地域ケア会議)に医療ソーシャルワーカー、看護師、保健所職員が参加している。	■	・「ほっとライン庄内」での多職種連携の取り組みを続けている。 ・高齢部会に看護師等が参加している。 ・圏域外でも利用者がいれば事業所や医療機関へ高齢部会の案内をしている。
		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	■	・庄内南部地域で高齢部会を実施するにあたり、企画シートを作成、見直しを行っている。 ・校区ごとにファイルを作成し、収集した情報を整理している。	■	・庄内南部の地域において3つの校区をまとめて企画シートを作成している。 ・地域のアセスメント結果はファイルごとにまとめて管理している。
		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	■	・全校区にて高齢部会を開催した。 ・住民参加のもと、認知症や虐待等の支援困難事例4件について個別ケース会議を実施した。 ・高齢部会実施の際にはCSWと相談連携し、会議にも参加してもらっている。	■	・高齢部会は、3校区合同での開催が1回と残りの3校区での開催で合計4回実施している。 ・CSWと高齢部会のテーマを検討し、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	■	・虐待事例や支援困難事例を抱えている介護支援専門員に対しては、同行訪問したり、ケースカンファレンスに参加して助言する等の支援を行い、その後の経過についても、介護支援専門員に適宜確認している。 ・地域の社会資源については、ジャンル別に整理して棚とファイルに保管している。	■	・困難事例について、介護支援専門員へ同行訪問したり助言をしている。
		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	■	・介護予防支援(ケアマネジメント)の実施にあたっては、適切なアセスメントを実施したうえで、ケアプランを作成している。 ・サービス利用開始後は定期的にモニタリングを実施し、支援経過に記録している。 ・プランの期間終了時には訪問して評価を行い、評価表を作成している。	■	・支援経過記録にサービス担当者会議や訪問・電話でのモニタリング、サービスの変更内容について記録している。	
	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。	■				