

1. 今年度の重点的な取組方針					
評価基準	自己評価	自己評価の根拠	基幹型評価	評価するにあたって判断したことがら	市評価
1－1. 市の方針に即している	4	運営委託仕様書に沿って、運営方針、運営基準を遵守し、包括的支援業務及び指定介護予防支援を行った。また、茅ヶ崎地区における地域包括ケア実現のため、行政、専門機関、地域団体等に出向き顔の見える関係作りを行っている。	4	市の方針や政策を踏まえて、事業計画の作成及び事業が実施されている。	4
1－2. 長期的な視点を踏まえた上で今年度の取組を明確にしている	4	総合事業実施に向けて地域包括ケアの推進と、介護予防への取り組み、介護支援専門員の支援等へ向けてアプローチを進めた。具体的な取り組みでは地域ケア会議、ゆずクラブ、ケアマネサロンを実施した。	4	地域の長期的な課題を捉え、関係団体との連携や今後に向けた社会資源の開発などに取り組んでいる。	4

2. 組織の運営体制の具体的方針					
評価基準	自己評価	自己評価の根拠	基幹型評価	評価するにあたって判断したことがら	市評価
2－1. 組織体制並びに管理責任者及びトレーナーの役割が明確である。	4	管理者、管理責任者を一元化し、内外に向けて組織体制が明確になるようにし、指揮命令系統についても情報等混乱が生じないように取り組んでいる。管理者は年に2回職員へ定期面談を実施しトレーナーとしてコンサルテーションを実施した。	4	管理責任者として実施してきた面談等について、スーパービジョンを意識して、明確な目標設定を行うなどの取り組みをしている。	4
2－2. 切れ目なく三職種を配置し、業務を継続する体制がある	4	法人内でも各専門資格者を常に把握管理し、速やかに人員配置できる体制を作っている。	4	平成28年度に異動や退職はなかった。法人として、計画的に包括の専門職等の職員を配置する体制を整えている。	4
2－3. 適正な職員配置の方針があり、業務量に応じた人員数が確保されている。	4	法人内での組織的な研修制度により担当職員の能力向上を推進している。また、管理者が社会福祉士と兼務しているため、補強のため社会福祉士を1名増員し3職種4名体制を敷いている。	4	現在のケアプランの担当件数の状況等も考慮した中で適正な人員が配置されている。また、将来的な動向も意識した人員体制についての検討もされている。	4

3. 職員間の連携に関する具体的方針					
評価基準	自己評価	自己評価の根拠	基幹型評価	評価するにあたって判断したことがら	市評価
3－1. 支障なく業務を遂行するための職員間の連携体制がある。	4	必ず毎日ミーティングの時間を設け、新規ケースや課題について、三職種間で検討することで、各専門性を相互に活かしたプランニングや、ケースの共有により担当不在時の相談対応を可能にしている。	4	朝のミーティングでの情報共有、共有ファイルでのデータ管理など、職員間でケースの状況の共有等がなされている。	4
3－2. 三職種の専門性を活かし、チームで事業を実施している	4	各専門職種はワンストップ窓口としてどのような相談にも応じ、基本的に介護予防支援を行うなど一体的にセンター運営を行っている。それとは別に包括独自事業で体操教室やケアマネ向けサロン、成年後見講座実施なども行っている。	4	事業ごとに主担当者を決め、主担当が企画を担当し、他の職種の職員が運営に協力するなど、チームとして事業を実施する体制がある。	4

4. 公正・中立性確保のための具体的方針					
評価基準	自己評価	自己評価の根拠	基幹型評価	評価するにあたって判断したことがら	市評価
4－1. 公正・中立性を確保するための根拠がある	4	常にセンター内パソコンにて当該月の委託先や利用事業所を共有しており、それぞれの職員が直接共有ファイルに記入することでより公正・中立に事業が実施できるよう取り組んでいる。	4	利用者の状況を踏まえた紹介先の選択と共有ファイルによるデータ管理により、紹介先が偏らないように工夫されている。	4
4－2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	前月実績完了時に、センターの利用サービス及び事業所の傾向について、管理者より担当職員に説明。必要があれば注意を呼びかけている。	4	市への実績報告のタイミングで前月の紹介状況の傾向などを職員間で共有するなど、意識啓発の機会がある。	4

5. 緊急時対応の具体的方針（災害時含む）					
評価基準	自己評価	自己評価の根拠	基幹型評価	評価するにあたって判断したことがら	市評価
5－1. 緊急時の体制が整備され、機能している	3	緊急連絡網を整備しており、管理者専用電話には24時間連絡が取れる体制となっている。28年度には法人本部との連携が上手くいかなかった事例もあり、法人本部、包括支援センター各職員とも連絡体制の再確認を行った。	3	緊急連絡網や緊急時の対応マニュアルの整備もされている。緊急事例について連絡が取れない案件があったが、その案件を基に、緊急連絡体制の見直しを行っていた。	3
5－2. 災害時の行動基準が明確である	4	法人による防災マニュアル及び、茅ヶ崎市による災害時の包括支援センター対応マニュアル等を整備し、全職員に周知している。	4	防災マニュアルや災害時の緊急対応フローチャートに沿った行動基準が定められていて、職員への周知もされている。	4
5－3. 防災・減災に向けて日常的に取り組んでいる	4	センターは鉄筋コンクリートのビルの1Fに設置されており倒壊の危険は低く、センター内も書庫への衝突でや防災に関する備品、水、食糧等備蓄も準備している。	4	法人及び包括として、緊急連絡網の見直しを行い、緊急連絡に関する模擬訓練を実施している。	4

6. 個人情報保護に関する具体的方針					
評価基準	自己評価	自己評価の根拠	基幹型評価	評価するにあたって判断したことがら	市評価
6－1. 個人情報の取り扱い方針が規定されている	4	全ての個人情報は鍵付き収納スペースにて管理している。また、法人パソコンには外部委託業者に依頼し高度なファイヤーウォールを備えている。法人研修では必ず年1回個人情報に関する研修を実施し、職員が参加している。	4	個人情報の取扱いに関するマニュアルが整備され、個人情報に係る書類の管理やデータのパスワードによる管理等を適切に実施している。	4
6－2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	個人情報の取り扱い、管理には研修等を通じ常に意識を高めるよう取り組んでいる。個人情報をを用いる場合の同意についても徹底している。	4	個人情報の取扱いについて、法人で年に1回研修が実施され、平成28年度は秋に実施された研修に職員が参加している。	4

7. 苦情・要望に対する具体的方針					
評価基準	自己評価	自己評価の根拠	基幹型評価	評価するにあたって判断したことがら	市評価
7－1. 苦情・要望の対応のための適切な体制が整備され、機能している	4	苦情対応についてセンターでの主担当者を定め、速やかに管轄の基幹型包括へ報告する体制となっている。また、必要に応じ法人内会議へ諮れる体制を整備している。	4	苦情対応マニュアルが整備され、苦情の記録も適切に実施されている。介護保険制度等に関する2件の苦情が記録されている。	4
7－2. 苦情・要望の対応のための職員の対応力向上に向けた取り組みがある	4	苦情が挙がった場合、速やかに関係機関と連携して取り組み、その内容や対応の報告書を作成しセンター内でミーティングした上で、苦情対応マニュアルに随時反映させるよう取り組んでいる。	4	苦情の記録の回覧、ミーティングでの話し合いなど、職員の対応力に向けた取り組みが実施されている。	4

総合評価（平均点）	3.94		3.94		3.94
-----------	------	--	------	--	------

総合評価（自己）	包括支援センター運営基準等は全て満たした上で、本センター独自の取り組みや、市の委託事業とは別に、介護支援専門員サロン等包括支援センターゆずの独自事業を事業計画に位置づけ実施することができた。また、地域包括ケアの推進に伴い、地区まちぢから協議会の常任委員の役を受け茅ヶ崎地区の地域福祉部会を主体的に運営した。地域団体への顔の見える関係作りについても積極的に行い、災害時用援護者サロン、地域サロン4ヶ所への参加、ボランティアセンターや地区社会福祉協議会への会議への出席等で協力体制を確立した。また、地区の運動に関するニーズが高いことや総合事業を見据え、独自事業で体操教室の実施等取り組を行った。地域ケア会議は地区ケアマネ向け、及び地域関係者を含めた事例検討会と2回開催することができた。
運営協議会の意見	昨年の評価を踏まえ、改善がみられていました。 求められる評価基準を満たし、事業を円滑に実施しており、成果がみられています。
総合評価（市）	前年度の課題である地域ケア会議の開催を重点的な取組として掲げ、階層別に開催することができており、地域の方々と築いてきた顔の見える関係を活かしながら、三職種が各々の専門性を活かしてチームとして連携し、地域のニーズを踏まえた独自事業を長期的な視点を踏まえて展開していることを評価いたします。 組織の運営体制、職員間の連携体制、公正・中立性の確保、個人情報保護、苦情・要望に対する対応につきましても、これまでの課題の改善が見られ、高い意識を持って業務に取り組める体制が整備されております。今後ともマニュアル等を的確に活用するとともに、地域包括ケアシステムのさらなる推進のため、包括的な支援体制のより一層の強化に取り組んでいただきますようお願いいたします。

運営状況レベルの内容	評価点
求められる評価基準を満たしており、具体的成果が見られる	4
求められる評価基準を満たしている	3
求められる評価基準を満たしていないが、取り組みは行っている	2
求められる評価基準を満たしておらず、取り組みも行っていない	1