

地域包括支援センター名：鶴嶺西地区地域包括支援センターみどり

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	第6期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画を職員は熟読し、方針に沿った事業計画を作成し事業運営を行うように努めてきた。	4	市の計画のほか、地域包括支援センターの運営方針及び実施方針についても確認した上で、事業計画を作成し、業務に当たっている。	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	28年度中に関係機関のキーパーソンの交替や民生委員の改選等があったが、引き続き良好な関係を維持する事ができ、コミセンとの共催事業や民児協との地域ケア会議の開催、地区社協の催事の協力等が滞りなく実施できた。	4	自治会役員等の変更もあったが、包括が地域活動に参画できるよう働きかけ、29年度からは、地域福祉の拠点としてまちぢから協議会に参加できる見通しとなった。	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	法人内及びセンター内における組織図が明確となっており、指示命令及び報告・連絡・相談が円滑にできる体制が整っている。また、管理責任者がトレーナーとして、朝礼等でSVを用いながら職員の相談やケース報告に対応している。	4	組織体制は明確になっており、包括内に組織図を掲示している。管理責任者と管理者が兼務になっており、センター業務を一元的に管理している。	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	人事異動や退職等で職員が変更となる場合において、本人や法人からの申し出に対し適切な猶予期間を設けている。	4	28年度には人事異動があったが、周囲の職員のフォロー体制もあり、業務の遂行に支障をきたすことはなかった。	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	法人内における会議や研修等で包括支援センターが担うべき役割を明確にし、法人に対して適材適所に必要な人材を必要な人員数配置すべく提言している。	4	一人当たりが担う介護予防支援のプラン作成については基準を設けている。人員増が必要となった場合等は法人に対して要望する体制はある。	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	各々が他職種の専門性について理解するため、各部会の報告や研修の参加、伝達講習等の機会を設けている。また、担当職員不在時にも適切に相談に対応できるようPCでデータを共有し、いつでも検索できるシステムを整えている。	3	相談記録は、電子上で相談索引を作成している。職員間の情報共有の不足とみられる案件が1件あり、その結果、ケースの対応で市との連携がうまく図れなかった。	3
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	毎朝の申し送りのほか、必要に応じて適宜カンファレンスを行い、3職種で協働あるいは専門性に見合った職種が担当する等の措置を講じている。	4	事業を実施する際には職員間で意見交換を行い、それぞれの専門性を事業に反映させている。	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	介護サービスや地域の社会資源等の利用を希望する相談者に対し、常に多様な事業者を選定できるよう複数の事業所のパンフレット等を提示している。	3	28年度当初、職員の異動があった際、委託率の共有が包括内で不十分となり、市と面談を実施している。それ以降、特に委託率等の上昇はない。	3
4－2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	担当職員は事業者を選定した理由等について詳細に報告し、管理責任者が毎月の法人内会議における資料に事業所の選定が公正・中立性に基づくものである旨を記載している。	4	職員は委託先の選定理由を明確しているなど、公正中立の意識を持っている。月に1度、委託率を算出している。	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	防災マニュアルや緊急連絡網を作成し、事業所内の閲覧できる場所に配置し必要に応じて朝礼・申し送り等で確認している。	3	法人の緊急連絡体制が最新の情報に更新されていなかった。包括内の緊急連絡体制は適正である。	3
5－2. 災害時の行動基準が明確である	3	防災マニュアルに地震、風水害に対する日頃の備えや有事の際の行動基準等が明記されている。	3	具体的な参集基準は設けられていないが、法人が作成した防災マニュアルに基づき対応することは職員間で理解している。	3
5－3. 防災・減災に向けて日常的に取り組んでいる	4	防災無線、防災ラジオのほかヘルメット等を常備し、コミュニティセンター内で定期的に行われる防災・避難訓練に参加している。また、事業所内に各種防災マップ及びハザードマップを掲示し、職員に対して日頃から防災に対する意識付けをしている。	4	公共施設内に包括が設置されていることもあり、防災訓練等への参加は行っている。防災備品についても、完備している。	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	個人情報保護規定を作成し、事業所内の閲覧できる場所に配置し必要に応じて朝礼・申し送り等で確認している。	3	トラブル等は発生していないが、個人情報の管理が不十分な案件が1件あった。個人情報取扱責任者を設け、個人情報の取扱いに関して職員間で共有している。	3
6－2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	個人情報を保管するロッカーの施錠、外出時の事務所の施錠確認、使用済み文章のシュレッダー処理を徹底している。また、相談受付時の情報の取り扱い等について全職員で確認している。	4	施錠管理は徹底している。朝礼等で文書の破棄方法等の確認を行い、職員間で共有できている。	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	苦情対応マニュアルを作成し、事業所内の閲覧できる場所に配置し、必要に応じて朝礼・申し送り等で確認している。	3	苦情対応責任者を設けると共に苦情対応マニュアルを設け、それに沿って記録している。苦情の捉え方は、包括に対する苦情のみであり基準が曖昧である。	3
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	報告書の作成及び管理責任者との面談により原因を明確にした後に、職員間で回覧し情報共有している。	4	苦情が発生した場合、再発防止策についても報告書の中に明記し、職員間で回覧するなど、職員間で共有する体制ができている。	4

総合評価（平均点）	3.88		3.63		3.63
-----------	------	--	------	--	------

総合評価（自己）	平成28年度は従来どおり地域包括ケアシステムの構築のため地域の関係機関や団体との関係を深めることを目標に取り組みを始めたが、年度初旬に突然地域のキーパーソンの交替があり、新たな関係構築に時間をかけざるを得ない状況となった。しかしながら、昨年度まで行ってきた民児協・ボラセンの定例会議への参加やコミュニティセンターとの共同事業である認知所予防のための「脳活クラブ」の開催、地域サロン4箇所において月に1度の出張介護予防講座の開催、地区社協主催行事への協力等を通じて引き続き良好な関係を築くことができ、新たに発足したまちぢから協議会の中にも地域福祉の拠点として包括支援センターを位置付けていただく方向で調整が進んでいる。
----------	--

運営協議会の意見	全体としては、評価基準を満たした上で事業を円滑に実施し、成果がみられています。包括の自己評価から、基幹型が評価を下げている項目が、職員間の連携に関する具体的方針や個人情報保護に関する具体的方針など3点ありますので、改善に向けた取り組みを期待します。
----------	--

総合評価（市）	まちぢから協議会をはじめとする地域の関係機関との信頼関係構築に尽力され、顔の見える良好な関係を築きつつあること、認知症予防のための「脳活クラブ」や出張介護予防講座の開催等、地域包括ケアシステムの構築に向けた地域に根差した活動に精力的に取り組んでいることを評価いたします。また、三職種が各々の専門性を活かしながら緊密に連携する運営体制が整っており、職員の入退職の際に円滑な事務引継ぎが行われたことも評価いたします。また、公正・中立性の確保につきましても、基幹型と課題を共有し、事務改善に繋げていただきました。運営評価基準を満たし円滑に事業を実施し成果を上げておりますが、一方で、職員間の情報共有、個人情報管理、緊急時における体制整備につきましては、課題を踏まえさらに業務の精度を高める取組を継続していただくよう期待いたします。
---------	--

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