地域包括支援センター名：松林地区地域包括支援センターくろみ

資料3-⑦

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から	市評価
1-1. 市の方針に即している	4	茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画、みんなつながりがさきの地域福祉プラン等を理解し、茅ヶ崎市地域包括支援センター事業運営方針・実施方針に基づき運営を行うことができています。	4	茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画、地域包括支援センター事業運営方針等に基づき、包括の運営を行っています。	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	認知症サポーター養成講座の若年層への開催を継続(松林小6年生・赤羽根中学校1年生・北陵高校1年生)することが地域包括ケアシステムの実現に向けた一つの取り組みとしている。また、地域ケア会議や高齢者虐待の講座を開催することで、ネットワーク構築や虐待予防へ繋げることも同様と捉えている。	4	長期視点から「地域の掘り起し」、「裾野広げ」を意識して、小・中学生、地域住民を対象に認知症サポーター養成講座等に取り組んでいる。	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から	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。	3	管理責任者は本部に常駐している。管理責任者へ管理者から業務全般の承認を得ている。市人材育成の研修を通じて管理者(トレーナー)として意識的にスーパービジョンを行った。但し、計画的におこなう事はできず課題である。	4	管理責任者は法人本部に在りて包括の業務全般を把握している。管理者は朝礼等でスケジュール管理を行い、事例等の検討時に意識的にスーパービジョンを行った。	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	地域からの信頼をおけるセンターづくりにおいて担当者の頻繁な異動などはせず、配置が困難となれば法人内での有資格者の異動や迅速な外部採用を行う。28年度の3専門職種の変更や異動はなし。	4	退職等もなく継続した体制で業務を実施できた。業務の増加や退職等により、業務の遂行が困難な時は、法人内での異動や外部採用を行う体制が整っている。	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	包括的支援事業と指定介護予防事業の業務量バランスを考慮し、事務員非常勤1名を配置。28年度末には看護師非常勤1名を補充した。次年度の総合事業開始に向けた業務量増加も視野に入れた。	4	総合事業による業務量増加に備え、包括的支援業務のため職員の増員をした。直営ケアプランは、くろみ全体で65件、1人20~25件担当している。	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から	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	朝礼時に情報共有や事例検討などを行っている。PCネットワークについても職員が共有でき、担当職員が不在の時でも他職員が対応可能となっている。業務量についても偏りがないよう分担できている。	4	朝礼時にプランの件数、日々の相談対応について共有し、負担が偏らないように調整した。また、情報共有することにより担当職員が不在の時でも他職員が対応可能となった。	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	それぞれが一人でも業務を行うのではなく、センター全体で情報の共有や相互の助言等を通じ、連携して対応している。事例報告や検討を朝礼時におこない、虐待事例や困難事例については、時間を作り情報共有や異職種との同行訪問も行い対応している。	4	処遇困難事例等について、医療面は看護師、今後の見通しは社会福祉士が中心になる等、職員が専門分野を先導、活かしながらチームで対応している。	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から	市評価
4-1. 公正・中立性を確保するための根拠がある	4	指定介護予防については、仕様書に定める委託先一覧表や居宅介護支援事業所への紹介件数一覧表にて管理し、地域住民に対する社会資源の情報提供等においても、限定された事業所に偏ることがないように、職員間での情報共有を図っている。	4	利用者には複数の情報を提供している。朝礼等で紹介先が偏らないように調整すると共に、委託先は各職員が入力するが、職員はそのデータを共有している。	4
4-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	職員間での連携を図り、それぞれの相談対応(ケアマネジャーの紹介等も含め)やプランニングについて共有化できている。常に最新情報や新たな社会資源について、回覧や朝礼等で共有することで利用者、利用者家族等の相談や意思を尊重した適正なケアマネジメントを行っている。	4	新たな社会資源や情報は回覧や朝礼等で共有し、利用者等の相談や意思を尊重したケアマネジメントに繋げている。27年度より更に公正中立を意識しながら業務にあっている。	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から	市評価
5-1. 緊急時の体制が整備され、機能している	4	3専門職全員が携帯電話を所持しており(法人)緊急時はいつでも連絡、連携しあえる体制をとっている。また管理者については名刺に携帯電話番号を表示し、利用者からの相談や関係機関との連絡調整を行う体制としている。	4	災害時の緊急対応フローチャートが整備され、緊急時連絡網は最新の状態になっていた。緊急時の第一報は管理者に入る。	4
5-2. 災害時の行動基準が明確である	3	災害時の緊急対応フローチャート(茅ヶ崎市役所作成H24年2月)及びくろみ所内での災害時緊急対応フローチャート(くろみ作成)に即した対応を行うことになっている。	4	28年度に、職員間で話し合い、包括くろみ独自の緊急時対応マニュアルを作成している。参集基準等の主な基準は市のフローチャートに沿っている。	4
5-3. 防災・減災に向けて日常的に取り組んでいる	3	防災ラジオの設置、防災情報については各職員、市メール配信サービスの登録を行っている。松林地区で開催された防災都市づくりシンポジウムへの参加をするなど意識啓発に努めた。独居者に対して安心カプセルの配布や活用を促している。	4	災害時に備え、ヘルメット、防災ラジオ、非常時持出袋等を準備している。地域との連携を意識して、地域の防災に関するシンポジウムに参加している。	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から	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	専門職の守秘義務規定に基づき個人情報の取り扱いについては遵守している。また、茅ヶ崎市個人情報保護条例及び法人個人情報保護規定に基づいた業務を徹底している。個人記録については細心の注意を図り、施錠管理や電子記録もウイルス対策を行っている。地域ケア会議等で個別事例を扱う場でも誓約書を取ると共に十分な説明を行った。	4	茅ヶ崎市個人情報保護条例及び法人個人情報保護規定に基づいた業務を徹底している。施錠管理や電子記録のウイルス対策を行っている。	4
6-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	センター内に個人情報保護法(主要条文)とセンター規定を掲示し職員に対する意識づけに努め、また法人内のケアマネジャー研修においてプライバシー保護についての研修会を受講(講師は管理責任者)	4	法人のプライバシー保護やコンプライアンス研修に参加し意識啓発を行った。外出先等での個人情報の取り扱いや出入り業者等への漏えいにも注意を払っている。	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から	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	3	苦情対応マニュアルに基づき、3専門職が受付対応を行っている。その内容の大小に関らず管理者・管理責任者・茅ヶ崎市担当課と連携のもと円滑な解決を図ることになっている。	3	3専門職が苦情の対応を行い、職員間で十分な共有を目指す意識が高い。苦情になる可能性のある小さい案件も取り上げいく等の方針がある。苦情の記録は2件。	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	3	法人内でのケアマネジャー向け研修会において管理責任者によるクレーム対応の研修を受講。	4	苦情報告書を回覧し情報の共有をしている。寄せられた苦情の対応方法についても職員間で検討している。クレーム対応の研修も受講し共有している。	4
総合評価(平均点)	3.69		3.94		3.94

総合評価(自己) 評価基準は総合的に満たしていると判断する。職間での連携については、開設当初と同様の職員で業務にあっていることや、3-1記載通り支障は生じていない。管理責任者を始め、職員間での情報共有などは朝礼やその他の時間を有効に活用することができている。福祉相談室との連携についても同様に、チーム対応として良くできている。結果、センター機能の強化へ繋がっている。防災・減災や災害時の行動基準について書面では作成しているが、職員間で具体的な想定を行うことができていない。職員の安全確保と同様に、地域での防災訓練などを見学するなど、意識啓発の機会を設けることも重要。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については、外部研修を位置付けるなど検討できると良い。

運営協議会の意見 7-1についての基幹型の評価は3となっていますが、記載内容から判断すると評価は4で良いのではないかと考えます。総合的にみて、平成27年度からの改善に向けた取り組みの成果がみられます。全体的に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。

総合評価(市) 地域ケア会議の開催や地域活動への参加を通じて、地域の方々や関係団体との連携強化に取り組むとともに、長期的視点から若年層を対象とした認知症サポーター養成講座の開催に継続的に取り組む等、地域包括ケアシステムの構築を意識した取組を評価いたします。また、開設以来の安定した職員体制に加え、業務量の増加を視野に入れた増員を行い、三職種各々が専門性を活かしながらチームとして機能できる体制を実現しているほか、担当間で情報や事例の共有を徹底することによりバックアップ能力の向上を図るなど、高い意識を持って業務に取り組んでいることを評価いたします。また、前年度に課題として挙げた緊急時の対応体制の検討につきましても、災害時緊急対応フローチャートを作成し対応方法を明確にする改善が見られました。一方、苦情・要望への対応につきましては、職員間での情報共有が行われる等、対応体制は整っておりますが、今後は、苦情として受け止める基準の明確化に取り組み、きめ細かな対応に繋がれるよう、職員の対応力・意識をさらに向上させていただくことを期待いたします。

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