

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することができた。また、事業計画に掲げた独自の事業に関しても概ね実施し、特に地域住民や関係団体との連携を図ることができた。	4	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	地域包括ケアシステムの構築に向けて、これまで以上に継続して地域に積極的に出向き、地域ケア会議などを有効活用し顔の見える関係づくりに努めていく。また、法人における事業計画ともリンクし取組を明記している。	4	長期的な視点を踏まえ、地域関係者とのネットワークづくりを28年度重点的取組方針に据え、地域ケア会議を行っている。	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ため、管理者は事業所の運営に専念できている。組織体制は法人全体、センターそれぞれ組織図を作成している。市の研修を通じてトレーナーとしての自覚を持ってスーパービジョンなど意識的に行うようになった。	4	法人及び包括の組織図を作成している。責任者がトレーナーとなり、ケース対応等について、スーパービジョンを意識しながら朝のミーティングを実施している。	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	3	職員の入退職があり引継ぎがスムーズに行えない時期もあったが、基幹型地域包括支援センターに相談を密に行い、利用者への支援については経験ある職員間でカバーし支障をきたすことはなかった。また、三職種も切れ目なく配置できている。	3	職員の退職の際、継続して見守りが必要な一事例の引き継ぎが不十分となり苦情に繋がった。それを機に見守りケースの支援について改善策を検討した。	3
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	選考の基準は人物重視で、基本的に正社員待遇で採用を行っている。面接は主に管理責任者、管理者が行う。また、センターに事務職員を配置することで三職種がより専門性を活かした業務を行うことができている。総合事業に向けて職員の増員を予定している。	4	事務職員を加配し、三職種がより専門性を活かした業務ができるようにしている。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検討している。	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	毎朝の申し送りや月に1回の職員会議を有効に活用し、報告・連絡・相談をそれぞれ行っている。また、パソコンを活用し情報を共有しており担当職員が不在のときでも他職員が対応可能となっている。	4	対象者の状況により主な担当を決めているが、その支援方針を朝礼等で検討し、対応の方向性を共有すると共に、必要に応じて複数で対応する連携体制がある。	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	質の高いケア実現のために三職種内で毎朝のミーティングや月1回の職員会議などで情報の共有を行い、ケースによっては複数人で対応するなどチームでの取り組みを意識している。	4	初期相談を受けた職員が引続き担当するケースが多い。ケースによっては複数人で対応しチームとして動いた。	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	茅ヶ崎市地域包括支援センター事業運営方針・実施方針に則り、指定介護予防について、契約時に利用者による選択を原則とし、限定された事業者に偏らないよう一覧表にて毎月管理することで公正中立に努めている。	4	偏った時の選定理由までは記録していないが、一覧表にて毎月管理することで公正中立に努めている。	4
4－2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	3	指定介護予防における委託先事業所の一覧表を職員それぞれが確認することで、公正中立に事業所を選定できている。また、朝のミーティングや職員会議の際には上記について毎回報告を行っている。	3	28年度は公平中立の意識啓発に研修等への参加はなかったが、会議等で委託先等を確認し合うなど、各職員が公正中立に事業所を選定するよう努めている。	3

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	三職種全員が法人より携帯電話を支給されており、緊急時はいつでも連絡、連携し合える体制となっている。また、毎月利用者の緊急連絡先等一覧表を更新しており、各担当者が安否確認などの対応が速やかに行えるようにしている。	4	緊急連絡先等一覧表を備えており、緊急時は三職種全員が法人より支給されている携帯電話で連絡がとれる体制がある。緊急時は法人から責任者に連絡が入る。	4
5－2. 災害時の行動基準が明確である	4	茅ヶ崎市地域包括支援センター災害時の緊急対応フローチャートを職員がいつでも見れるところに掲示している。また、センター独自でもフローチャートを作成しておりマニュアルとしてファイリングしている。	4	緊急対応フローチャートがあり、震度5弱で職員が参集し緊急時対応をする基準がある。	4
5－3. 防災・減災に向けて日常的に取組んでいる	3	センター内においては必要物品のリストアップ、防災ラジオの設置を行っており、地域の防災訓練には積極的に参加していく方針である。また、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	28年度は地域の防災訓練には参加できなかったが、地域の防災活動への意識をもっている。防災時に必要な物品及び防災ラジオ等を設置している。	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の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は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とると共に十分な説明を行っている。	4	個人情報保護の規定に基づき取り扱いについては十分注意している。個人情報の記載のある文書の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	事務所内の目につく場所に個人情報保護(主要条文)と地域包括支援センターの規定を掲示し、意識づけに努めている。また、新人職員にはオリエンテーション時にマニュアルを用いて掲示を確認している。	4	管理責任者が個人情報保護及びコンプライアンスについての研修を年に1回行い意識啓発をしている。	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	4	苦情についてはその内容の大小にかかわらず管理責任者、管理者、市に速やかに報告を行うようにしている。明らかに苦情と判断がつかない事象については事業所内で検討の上、必要に応じて苦情対応報告書を作成するようにしている。	4	苦情に対応するためのマニュアル等は整備されていないが、苦情を受けた場合は苦情対応報告書を作成している。苦情としての捉え方の基準を厳しくして対応している。	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	3	事象が発生した場合、職員間で情報共有し当事者意識を持つようにしている。対応策の検討については朝のミーティングや職員会議の議題に取り上げている。また、経過記録はパソコンで職員が誰でも見れるようにしている。	3	苦情等に関して業務改善等に向けた具体的な取り組みは実施できなかったが、苦情があった場合は、職員全員で情報共有すると共に当事者意識を持ち対応している。	3

総合評価(平均点)	3.69		3.81		3.81
-----------	------	--	------	--	------

総合評価（自己）	自己評価については昨年度より評価点が増える結果となった。具体的成果が今一つだった緊急時対応についてはマニュアルなどを整備したが、防災・減災については地域包括支援センターとして日常的に取り組める業務を引き続き検討していきたい。苦情・要望を受けた際は速やかに職員間で情報を共有することで、みな当事者意識をもって対応策を話し合うことができている。特に職員の入退職の際は、利用者への支援や相談業務などに支障が生じないよう調整し、同時に職員の業務量が過度にならずにすぎないようスーパービジョンや法人本部への報告・連絡・相談を密に行っている。
運営協議会の意見	5の緊急時対応について、地域の防災訓練に参加できていないのに評価が4であることについて疑問がありましたが、基幹型の説明において、参加したくても地域の防災訓練の機会がなかったことは理解できました。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。
総合評価（市）	地域包括ケアシステムの構築に向けた長期的な視点を持ち、地域力・住民力の向上を重点的な取組方針に掲げ、地域ケア会議等を活用した地域の方々とのネットワークづくり・連携強化に取り組んだこと、三職種の専門性を活かしてチームで対応できる連携体制が確立していることを評価いたします。 また、前年度の課題であった緊急時の対応方針については、マニュアルを作成し、防災減災に必要な物品の備蓄を行う等改善に向けた取組を進めていただいております。職員の入退職時における業務継続体制も含め、運営体制のより一層の強化に向けて取組を継続していただく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