

地域包括支援センター名：茅ヶ崎地区地域包括支援センターゆず

資料2-1

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	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(介護予防ケアマネジメント)を行った。また、地域包括ケア実現のため、行政、専門機関、地域団体等に向き顔の見える関係作りを行っている。	4	業務計画及び評価シートの作成にあたり、各職員から意見を聞いて管理責任者が作成している。運営方針、運営基準等を遵守し運営している。	
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	ゆずクラブ等において地域の高齢者の把握をし、ケアマネサロン等をおして介護支援専門員への支援を継続している。地域ケア会議は、茅ヶ崎北地区との関係再構築に取り組み等、長期的な視点を持っている。	

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。	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	定期面談は、法人指定の面談シートを活用し人事考課を兼ねて2回実施している。担当地区が変わることにより生じる課題の把握に努めている。	
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	法人として人員の確保のための方針が明確であり、必要時には包括からの要望が出せる体制がある。	
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	それぞれの職員の業務量に応じて担当ケースを振り分けする等適正な人員数を確保している。また、社会福祉士を加配する等業務負担が偏らないようにしている。	

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	必ず毎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	ミーティング等でケースの共有を実施し担当者不在時でも対応ができるようにしている。また、パソコン等で情報を共有し、支障なく業務を遂行できる体制がある。	
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、各種地域向け講座の実施なども行っている。	4	各専門職は、相互に連携し一体的に包括運営を行っている。独自事業等開催の際は、職員が協力し合い、素案を回覧し、意見を出し合う等チームで事業を実施している。	

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	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、それぞれの職員が直接共有ファイルに記入し、より公正・中立に事業が実施できるよう取り組んだ。また利用事業所一覧を事業所システムにて閲覧できるようにしている。	4	利用事業所一覧を事業所システムにて共有している。利用者に紹介する際には、事業所を複数提示し、経過記録に選択した理由を記載している。	
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	紹介先が偏らないように、利用サービスや事業所の傾向について管理者より担当職員に定期的に説明する等、啓発の機会を設けている。	

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	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。法人本部と包括支援センター各職員との連絡体制の確認を行っている。	3	緊急時連絡網は整備されている。緊急時のマニュアルについては、パソコン内では最新のものが共有されているが、紙ベースのものは更新されていない。	
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	災害時には、市内在住の職員がまず対応する体制となっている等、行動基準が明確となっている。	
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や防災に関する備品、水、食糧等備蓄も準備している。	3	備品や食料品等を備蓄しているが、包括内での防災訓練やシミュレーションは行っていない。	

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	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、パソコンは個別の外部サーバーを用い、委託業者等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。	
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。個人情報を扱う場合の同意についても徹底している。	4	年1回、個人情報に関する研修を行っている。29年度はコンピューターに関する研修(情報公表に関することを含む)に参加する等、意識啓発の機会を設けている。	

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	苦情対応についての主担当者は管理責任者となっており、迅速に報告ができる体制となっている。また、必要な時には、法人内会議に諮れる体制がある。	
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。	3	基本的な対応についてのスキルアップを図っている。記録は包括内で共有されているが、苦情に対する対応の検討が不十分な事例が見られた。	

総合評価(平均点)	4		3.81		
-----------	---	--	------	--	--

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、2地区にまたがり地区まちぢから協議会の委員の役を受け定例会へ参加した。茅ヶ崎南地区では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いき、地域サロンへの参加、両地区の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んだ。地域ケア会議は個別の地域ケア会議及びまちぢから協議会共催の会議と2回開催することができた。				
----------	---	--	--	--	--

総合評価(市)					
---------	--	--	--	--	--

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、具体的な成果が見られる	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

地域包括支援センター名：海岸地区地域包括支援センターあい

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	市の計画や実施方針に基づき委託事業として、公正中立の視点を持ち、総合事業への取り組み、地域の課題についてチームアプローチで取り組んだ。茅ヶ崎南地区についても包括ゆずと協働・連携を取り取り組んだ。	4	市の介護保険事業計画や運営方針、実施方針等に基づき事業を実施している。また、包括内でそれらを共有し事業計画を策定している。	
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	総合事業の移行に伴い、ケアプランの見直しを行ない、ケアマネ支援や地域住民、訪看や通リハ等関係機関の勉強会へ参加し周知等にも積極的に取り組んだ。	4	総合事業の定着に向け積極的に取り組んでいる。包括ゆずと連携協力しながら丁寧に茅ヶ崎南地区の関係者との関係構築に努めている。	

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。	4	主に管理責任者が毎週法人の朝礼に出席し、定期的に施設間会議、医療連携会議等にも参加し法人と連携を図る体制がある。トレーナーは職員の指導を行い、日常業務の把握・集計し市や法人へ毎月報告を行っている。	3	トレーナーの役割については包括職員全体に浸透している。トレーナーが年度内に交代し、引き継ぎの不足が見られたが、スーパービジョンの研修を受け、日常業務の中で積極的に活用しようとしている。	
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	三職種を配置できており(主マネ1名、社会福祉士1名、保健師等2名)、人材確保の為一般公募等法人内で相談できる体制がある。	4	保健師等を1名加配し、高齢者支援の充実に努めている。また、担当者が不在であっても基本的なことは共有ができており、問い合わせ等にも適切に対応できている。	
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。	3	いつでも相談できる事務所待機者を置き、ケアプラン作成件数等の業務量に応じて職員を配置する体制がある。今年度は三職種の他介護支援専門員1名と事務員1名を配置。	4	高齢者への支援が滞らないよう、事務職員や介護支援専門員を配置している。また、職員の確保について、法人と常に包括内の業務量や職員体制について共有できている。	

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	朝礼やミーティングにて業務の報告をし記録に残すとともに必要に応じて主担当不在でも緊急性に応じて迅速な対応ができるよう共有体制がある。不在時の伝達も記録に残し確認している。	4	パソコンソフトを活用し、職員間でケースの情報等を共有できている。そのため、担当者が不在であっても継続した視点での支援ができていた。また、対象者の状況によっては複数での訪問を行っている。	
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	ケースごとに内容を共有・検討しカンファレンスの中で役割分担や同行訪問の必要性等判断し連携を図りチームケアを意識し事業に取り組んでいる。必要に応じて福祉相談室とも連携を図る。	4	ケース対応だけでなく、包括独自の事業等においてもそれぞれの専門性を活かし、連携協力しながら、業務を遂行している。	

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	事業所の紹介については利用者の意向にそった事業所を選定し2~3か所提示して選択してもらい、事業所の紹介選定理由を経過記録や日報に残す。毎月、紹介先の集計を行い、報告する。	4	対象者が選べるように、事業所を紹介する際には、複数の事業所を紹介している。事業所を選定した理由も記録しており、公正・中立に努めている。	
4-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	毎日の朝礼や月1回のミーティング等で職員の情報交換の場を持ち、受付ノートの作成や届け出書類の管理により各自紹介先が偏らないよう確認できるように共有する。	4	朝礼やミーティングを活用し、公正・中立の重要性及び事業所の紹介状況や理由を共有している。	

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	緊急時の連絡網を作成し全員へ配布し周知している。夜間・休日は管理責任者・管理者が対応する体制がある。緊急時の連絡として、ラインを活用し訓練を行った。	4	職員の交代があったが、連絡網は更新されている。緊急時の連絡体制について「LINE」を活用した訓練を行うなど、緊急時に機能できるように努めている。	
5-2. 災害時の行動基準が明確である	4	消防計画に基づき役割分担をし、連絡・通報、初期消火、避難誘導、救護等行動が明確である。災害時安否確認フローチャートを活用し、参集・行動する。	4	防火・防災責任者の研修を受け、その学びを反映した訓練を継続的に職員全員で実施していることにより、基準が明確となっている。	
5-3. 防災・減災に向けて日常的に取り組んでいる	4	消防計画をもとに年2回防災訓練を実施し、笛やライト、備品等使用可能か再確認した。海岸地区の防災訓練、市民防災センター体験視察、上級救命講習会に参加した。来年度へ向け防火・防災管理者取得した。	4	防災訓練を包括内でも実施し、地区の防災訓練にも参加している。また、職員が救命救命の研修を受けるなど日頃からの防災減災に向けて取り組んでいる。	

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	個人情報保護方針に基づき、個人情報管理責任者を定め適切に管理する。就業規則にて個人情報の保護並びに機密保持の服務規律を規定している。	4	業務で取扱う個人情報が多いことを常に意識し、個人情報保護方針に基づき、適切に管理できている。	
6-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンスとQ&Aについて事業所内で回覧し共有した。書庫の施設等確認のチェックリストを作成し意識づけている。	4	包括内で検討し作成した施設等チェックリストを目に入りやすいところに掲示し、確認作業を行っている。	

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	苦情解決の仕組みと役割のフローを掲示し、苦情を受け付け、苦情記録の作成を行ない、適切に対応している。必要に応じて担当の変更、市への報告を行っている。	4	苦情対応責任者や苦情対応フローが機能している。苦情の未然防止のため、転送解除は実際電話をかけた確認している。リスク管理として、苦情につながる対象者には複数で支援するなどの対応を行っている。	
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	朝礼やミーティングにて苦情記録を基に話し合いを行い、職員全体で共有し、再発防止に努め業務改善を行っている。	4	苦情は朝礼で共有し、対応策についても職員全員で検討している。業務改善は実行の可能性、具体性を意識した検討を行っている。	

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

総合評価(自己)	今年度は総合事業について、短期集中サービス(9名参加)や訪問型サービスAへの移行等積極的に取り組んだ。地域へ向けたアプローチとして、老人会等団体からの依頼で講演会や健康講座等を行い、引き続き、ちがさき体操・湘南くち体操の実施(年間延べ142人)、地区社協のお祭りに参加し、住民の健康・介護相談ブースを設けた(27名)。茅ヶ崎南地区への支援は引き続き包括ゆずと連携を図り、協働している。年々増えているご近所問題等地域の様々なケースについて、民生委員や駐在所の方、茅ヶ崎保健所、高齢福祉介護課、生活支援課など関係機関と定期的な連携を持ちネットワークの構築により見守り体制を強化した。				
----------	---	--	--	--	--

総合評価(市)					
---------	--	--	--	--	--

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

地域包括支援センター名：南湖地区地域包括支援センターれんげ

資料2-3

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	市の方針に即し事業展開を行ってきた。包括支援センターの運営方針等を共有し、踏まえた上で事業計画を作成、地域包括ケアの実現に向けて日々の取り組みを行った。気軽に相談してもらえる窓口としての機能が果たせるよう努めてきた。	4	事業計画等については職員で共有の上で作成している。実際の運営に関しても、市の介護保険事業計画や運営方針、実施方針等に基づき事業を実施している。	
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	地域の実情を把握するべく、地域における課題を地域ケア会議などで見出し、地域の方と共有し、それらの課題や世間の動向を踏まえた上で、包括支援センターとして取り組むべきことを行ってきた。	4	職員が地区調査として地域を歩いて回り、その結果を民生委員等と共有することで、新たな資源開発に取り組んでいる。また、円滑に地域ケア会議等を実施している。	

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。	4	管理責任者とトレーナーの役割、立場を明確にしている。互いに連絡、相談できる体制となっているため業務の遂行に支障を来すことなく行うことができている。管理責任者会議の報告は会議後できるだけ早急に、共有を図っている。	4	組織体制が明確になっており、管理責任者とトレーナーの役割を互いに認識した上で業務にあたることができている。	
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	今年度は、産休に入る職員があり、職員の交代があったが、十分な期間をとり、引継ぎを丁寧に行った。退職等の希望が生じた場合には、交代職員が切れ目なく配置できるよう、対応を行っている。業務のマニュアル化、共有化を進めている。	4	職員の交代があったが、1か月半の引き継ぎ期間を設け、円滑に業務を継続している。新たに入職した職員に対しては、前職の経験も踏まえ、適切に研修を実施している。	
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	職員の適正、能力、意向等を十分に理解するため面談等を行い合意の上での配置となっている。業務量に応じて人員増や業務分担の分析など検討、相談することとしている。予防プランの担当ケース数の目安も設けている。	4	法人として業務分析に取り組んでおり、業務の「見える化」を図っている。必要時には法人に対して人員増の要求を行える体制がある。	

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。	3	朝のミーティングや所内会議を有効活用し連絡、相談できる体制を作っている。コミュニケーションの不足から、対応がスムーズでなかった際には、振り返りを行うようにしている。社用携帯を全職員で持ち、連絡できる体制となっている。	3	包括内での情報共有が不十分であった結果、苦情につながったケースがあった。所内研修を行う等、職員間のコミュニケーション強化に取り組んでいる。	
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	3	チーム力の向上、チームケア実現を目標に掲げ、全職員で意識するよう努めた。所内のコミュニケーション不足による業務上の不都合が出ないよう、コミュニケーションを高めるために所内研修等を実施した。	4	三職種それぞれが自身の専門性を意識している。事業の企画を行う際には意見を出し合い、チームで事業を展開している。	

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	適切なアセスメントの実施をし、事業所の提案、案内、紹介を行うこととしている。居宅への紹介の際にも職員間で共有し、理由等を記録に残している。事業所の紹介先については年に2回、分析を行い偏りがないか等意見交換を行っている。	4	事業所を紹介した際は、その理由も公正・中立の根拠として記録している。また、介護サービスの種類別に紹介先の分析を行うことで、偏りが生じていないか確認している。	
4-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	公益的な機関としての役割、業務運営の必要性を職員間で共有し、公平・中立が求められることを繰り返し確認している。包括支援センターの運営方針等を活用し、意識付けを行っている。	4	包括が公的機関であることを認識し、市が示す運営指針の読み合わせも行っている。事業所の紹介を行う際は、職員間で意見を出し合い、選定している。	

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	マニュアルの確認、災害等の緊急時の具体的な包括職員としての動きをミーティングで検討し、個々の動きや連絡体制などを確認した。防災マップに記載する項目を地域の方と共有し、より有効に活用ができるよう修正を行った。	4	緊急対応マニュアル、防災マップの見直し及び確認を行い、職員間で情報を共有している。	
5-2. 災害時の行動基準が明確である	4	茅ヶ崎市の緊急時の行動基準に準じて、委託型の包括支援センターとして行うべきことを明示している。緊急時災害マニュアルの読み合わせと一部修正を行い、より具体的に行動ができるように見直した。	4	災害発生時には、市が示す行動基準に準じた行動を行えるよう包括内で話し合いを行うとともに、防災マップの活用方法など、より具体的な対応を検討している。	
5-3. 防災・減災に向けて日常的に取り組んでいる	4	自治会に加入し地域活動にも積極的に参加している。地域における防災、減災について地域ケア会議を行い、地域の関係者や事業所等と意見交換、各々の取り組みや課題等を共有、紙面上の防災訓練等を実施した。	4	自治会に加入し、地域に根差した活動を継続している。地域ケア会議等を活用し、災害発生時の避難先等について地域とともに再検討するなど、防災意識を高めている。	

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	個人情報保護に関しての規定について規定している。個人情報を取り扱う上での社内のルールについて共有し、遵守している。個人情報保護に関する研修を行う計画を位置づけしており、実施している。	4	法令に基づき、適正に個人情報を取り扱うために方針を明確化している。ヒヤリハット、事故報告案件が生じた際は、再発防止に向けて職員間で共有することができている。	
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について、所内、各々人での意識の向上のために繰り返し、ミーティング等を活用し啓発を行っている。個人情報の取り扱いに関してのヒヤリハット事項があった場合には所内、法人内で共有し振り返りを行っている。	4	年1回、包括内で個人情報保護に関する研修会を実施し、意識啓発を行っている。	

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を活用し、苦情につながりそうな出来事、地域住民からの要望などを把握した時点で所内で検討する時間をとっている。ヒヤリハット報告として挙げ、記録に残し、対応策を検討するようになっている。	4	苦情対応マニュアル及び苦情記録は整備されている。制度に関することなど、包括以外に対する苦情も記録に残しており、体制が機能している。	
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	苦情や要望があった場合に何が不足していたか他に方法はなかったか、また対応が可能な要望かなどを意見交換する機会をもっている。次年度は対応力向上に向けての研修を行い、全職員の意識付けに繋げていきたい。	4	苦情・要望が発生した際には、職員間で対応を検討し、再発防止に向けてどう取り組むべきか、意見交換が行われている。	

総合評価(平均点)	3.75		3.94		
-----------	------	--	------	--	--

総合評価(自己) 29年度の事業計画を全職員で検討し、立てた計画に沿って業務を遂行してきた。長期的な視点をもちつつ、29年度の業務が計画通りに運営ができていないか、確認作業を行いながら進めてきた。人材育成、スーパービジョンを全職員が意識し、業務ができるようになってきている。地域との関わりを積極的に行うことを心掛け、地域の方々と交流を図ることができた。包括支援センターの周知や地域住民の生きがいづくりにつなげるためにれんげバザーを開催し、地域の相談窓口としての周知につなげることができた。総合事業に対して職員間で理解を深め、ご利用者や事業所に対し、丁寧な説明を行い、混乱のないように対応することを心掛けた。朝のミーティングや所内会議の有効的な活用や年間事業予定の見える化により、効率よく業務が進められるよう工夫をした。

総合評価(市)

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

平成29年度 茅ヶ崎市地域包括支援センター運営評価指標シート

地域包括支援センター名：鶴嶺東地区地域包括支援センターさくら

資料2-4

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	茅ヶ崎市運営方針である統括ケアの視点(総合性・包括性・継続性・予防性)に基づき8項目(包括さくら重点取り組み方針参照)の計画作成を行い実施した。	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。	
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	①地区内サロン9か所の継続的支援。②認知症サポーター養成講座の2会の開催(民生児童委員会・自治会)③家族介護教室2回開催。④さくらかわら版1回作成。⑤茅ヶ崎事業者連絡協議会第3ブロック研修協力。⑥自主事業「すこやかクラブ」月1回開催継続することが出来た。	4	長期的な視点を踏まえて、8項目の重点的な取組を事業計画に位置付け、計画的に実施されている。	

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。	4	管理者・トレーナーとして職員教育や新任介護支援専門員の教育指導を計画的に実施できた。地域の介護支援専門員に対する後方支援やケースに対する(18件)検討を一緒に行うことが出来た。	4	管理責任者やトレーナーとしての役割が明確である。地域の介護支援専門員に対する人材育成の取組も継続されている。	
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	2名の職員の退職(本人のスキルアップ)があり切れ目なく職員配置することが出来た。職員のスキルアップとして福祉相談室→包括業務に配置替えした。職員退職に伴い、一時的に業務の備りは職員が協力して運営できた。	4	職員の離職にあたり、経験値を考慮した包括内での異動や新規職員の採用などが実施され、切れ目なく職員を配置し、業務を継続するための体制ができています。	
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	三職種については、介護予防及び第1次介護予防マネージメントを30~45件担当し、各専門職業務を行う。介護支援専門員は、40件(最大50件)を担当し事業運営を行うことができた。	4	一時的に一部職員への負担が偏る時期が生じたが、適正な職員配置の方針に基づいて、三職種以外の職員も配置し、負担を軽減するなど、適正配置に向けた取組がなされている。	

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	朝の会議で担当ケースの報告と本日の予定を共有する。処遇困難ケースについての検討は随時行い職員が全員で情報共有する。包括さくらとしての役割や専門職としての役割を明確にし業務を行うようにしている。	4	朝の会議等を通して、ケースの現状の共有や、包括としての支援方針が検討されている。	
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	事業計画内容で行うことが出来た。処遇困難ケース:認知症の対応や判断・健康状態や病状の把握、判断は看護師。権利擁護、処遇困難ケースのケースワークは社会福祉士。ケアマネージメントや居宅ケアマネの事例支援は主任介護支援専門員が行う。対応内容については、情報共有する。	4	ケース対応に必要な支援の状況に合わせて、また事業の実施にあたっては依頼内容や目的等に応じて、三職種が協力して取り組んでいる。	

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	紹介事業所は利用者の希望を確認し、地区の居宅事業所を拡大し紹介先として主治医・サービス事業所・距離を勘案し居宅支援事業所の紹介を利用者に提示し決定している。紹介先への理由を報告・記録をして管理している。(関連は27%)	4	事業所紹介の際には紹介経緯をケース記録に記載し、病歴や生活環境などの利用者の状況や選択に基づいた適切な紹介先を案内している。	
4-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	居宅支援事業所への紹介は、職員間で利用者状況を共有や地域の居宅支援事業所と連携やアドバイスを受け適切な紹介が出来るようにしている。	4	適切な紹介先について、朝の会議の際に検討や情報共有をするなど、職員間で意識啓発ができる機会がある。	

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	一年に一回は緊急時連絡網の整備や「災害時被害状況報告の手引き」、マニュアルの確認を行っている。職員変更後とのオリエンテーションの実施と連絡網の更新を行う。	4	緊急時のための手引きやマニュアルが整備され、定期的に見直しを行っている。	
5-2. 災害時の行動基準が明確である	3	茅ヶ崎市災害時緊急対応フローチャートに添って行動する。「災害時被害状況報告の手引き」を年1回職員間で確認周知している。	3	災害時等の参集基準は不明瞭であるが、職員間で話し合いを行い、緊急時にとるべき行動を共有している。またフローチャートに沿って対応する体制がある。	
5-3. 防災・減災に向けて日常的に取組んでいる	4	防災備品の設置が出来、定期的な点検を行っている。訪問時、避難行動様式や同意書の理解活動を通し、地域への周知の協力が行えた。鶴嶺東地区まちから協議会での防災対策会議の出席や地域の防災活動に参加できた。(円蔵)	4	マニュアルやフローチャートの内容は入職時に説明するほか、職員間で共有する機会を持つなどしている。また、地域の防災訓練にも参加し、日常的に防災・減災に取り組んでいる。	

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	個人情報マニュアルの作成を行った。法人職員倫理規定の基、年1回は職員への周知を行っている。	4	職員間で内容の協議を行い、個人情報マニュアルが作成されている。開設以降公開請求の実績はないため、見直しは実施していない。	
6-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	法人研修として年6回職員研修に全員が100%参加でき意識啓発に努めることができた。	4	個人情報マニュアルの取扱いについて、年に1回は法人から周知がある。また、法人主催の研修に全職員が参加するなど、意識啓発の機会が定期的にある。	

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	本年度苦情レポートは4件。インシデント1件。 ①担当職員のレポート作成 ②管理者への報告 ③対応 ④周知を行い再発防止に努めた。	4	苦情の記録、職員間の共有、再発防止に向けた取組など、苦情対応のための体制が整備され、機能している。	
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	苦情やインシデントについては、朝の会で報告・情報共有を行い周知する。状況により所内で情報共有し、対応の方向性を検討する。	4	朝の会議での情報共有や対応の振り返り、再発防止策の検討など、対応力向上に向けて取り組んでいる。	

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

総合評価(自己)	本年度の事業計画はほぼ実施でき目標達成できた。民生児童委員・自治会連合会・地区社会福祉協議会と良好な関係性が継続でき色々な研修などに協力できました。サロン活動9箇所の支援を継続し広報活動や振込詐欺の注意喚起こまめに行うことができた。地域包括ケアの一環でもある地域ケア会議では、医療的専門職の参加開催ができ今後の地域ケア会議の充実が活かしていきま。自主事業としての「すこやかクラブ」継続し、法人を越え地域支援の努力が続けていきます。医療連携は地区内の医院の先生方との連絡が多くなり、医院・調剤薬局に包括支援センターのパンフレットを置いて頂き更に連携強化しています。職員教育についても、法人内での研究発表(高齢者虐待に対する支援)が出来ました。				
総合評価(市)					

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

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

資料2-5

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	第6期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画、平成29年度茅ヶ崎市地域包括支援センター事業運営方針、平成29年度茅ヶ崎市地域包括支援センター事業実施計画、平成29年度茅ヶ崎市地域包括支援センター運営事業実施業務委託様書を職員内で回覧するとともに、事業所内の閲覧可能な場所に配置することでいつでも確認できるようにし、市の運営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	市の方針に沿って事業計画を作成し、業務に取り組んでいる。また、作成した事業計画や運営方針等はファイルに入れて職員が参照できるようにしている。	
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	地区社協やコミセンとの共催事業や催事の協力、民児協、地区社協、ボラセン、まちから協議会等の関係団体の会議や定例会に参加し、地域包括ケアシステム構築のため良好な関係を構築する事ができている。	3	職員間で年間のスケジュールや目標の共有が不十分のため、計画的に実施できていない事業がある。関係機関の定例会に参加するなど、情報共有を行う体制がある。	

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。	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、包括業務を一元的に管理している。	
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	職員からの急な退職希望にあたり、4月に常勤として配置予定の職員を非常勤として3月に採用し、現職員からの適切な引き継ぎを実施している。	
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人員基準に基づき配置すべく提言している。	3	適正な職員配置の方針が曖昧であるが、包括から法人に対して職員の適正配置への要望は口頭で行い、必要な人員数の確保はできている。	

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	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。	4	相談記録はシステムで共有され、全職員が検索することも出来る。毎朝の申し送りを実施し、情報共有をしている。	
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	三職種で情報を共有し、ケースへの対応を行っている。また独自事業である脳活クラブなど、チームとして事業の実施に取り組んでいる。	

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	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に複数の事業所のパンフレット等を閲覧しやすい場所に保管し、相談を受けた際に提示している。	3	公正・中立性を確保するための明確な根拠はないが、パンフレット等を活用し、紹介先を案内している。	
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	職員は事業所の選定理由を明確にするなど、公正中立の意識を持っている。	

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	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。	4	防災マニュアルが整備され、緊急連絡網の更新もされている。	
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行動基準等が明記されている。	3	具体的な集まる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。	
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	公共施設内の防災訓練に参加、防災備品についても準備している。	

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	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。また、朝の申し送りや相談ケースの報告等においても、個人情報の使用目的や適切な取り扱いについて確認している。	4	施設管理や廃棄方法など、個人情報の取り扱いの方針が規定されている。	
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	昨年度の評価を受けてヒヤリハットについての意識づけや個人情報の取り扱いに関する確認を行うなど、意識啓発の機会がある。	

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。また、地域住民からのさまざまな苦情や要望に対応できるよう、包括支援センターに対する苦情や要望以外の記録も整備し、職員間で情報共有している。	4	苦情対応のマニュアルが整備され、苦情や要望の大小にかかわらず記録を記載する体制がある。	
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、再発防止策について全員で確認を行っている。	4	苦情に対して職員間で再発防止策を検討し、共有する体制ができている。	

総合評価(平均点)	3.94		3.75		
-----------	------	--	------	--	--

総合評価(自己) 平成29年度も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、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実施することができた。しかしながら新たに発足したまちから協議会との連携や協議会の中における包括支援センターの位置付けがはっきりと定まっておらず、地域ケア会議も当初の予定と異なり個別ケースを扱う会議1回のみ開催となっている。

総合評価(市)

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、具体的な成果が見られる	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

地域包括支援センター名：湘南地区地域包括支援センター すみれ

資料 2-6

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・介護保険事業計画の方針に即した計画を立て、市の方針や政策を踏まえ計画の作成及び事業実施を行った。	4	総合事業への移行に向けて、居宅介護支援事業所への説明会を開催するなど、市の方針や包括の事業計画に沿って各事業への取組が実施されている。
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構築の一端として、地域ケア会議を5回開催。平成28年度作成した『湘南みまもりタイ』の周知、認知症カフェ（湘南オレンジカフェ）の充実、拡大に向けた取り組みを行った。総合事業の普及に力を入れ取り組んだ。	4	地域課題に基づいて、当初の計画以上に地域ケア会議を開催。地域ケア会議等を活用し、各関係機関でも認知症カフェを開設できるよう、働きかけを行うなど、長期的な視点を踏まえて事業を展開している。

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。	4	三職種及び管理者、管理責任者を確保している。それぞれの役割を互いに認識し、組織体制が明確化され、指示命令管理体制が一貫されている。現場では管理者がトレーナーとしての役割を行っている。	4	管理責任者とトレーナー（管理者）をそれぞれ配置し、役割が分担されている。トレーナー（管理者）がスーパーバイジョンを活用し、現場の人材育成を行っている。
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	年度途中での異動や退職者がなく、経験豊かな職員を配置し地域内でも信頼関係の構築を図ることができた。	4	29年度末に退職者がいたため、包括内で配置換えを行うなどの対応をしている。職員が複数の資格を保有するなど、切れ目なく三職種を配置するための体制がある。
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	経験豊かな職員を配置し、業務量に対し三職種だけでなく、主任介護支援専門員の資格を持つ看護師を非常勤で配置することで、人材の強化を行っている。	4	三職種に加えて非常勤の看護師を配置するなど、業務の負担が分散できる体制をとっている。

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	三職種間連携を前提とし、毎朝の朝礼で情報を共有し、各専門職からの意見により方針検討を行う事で相乗効果を生んでいる。	4	毎朝の朝礼で、専門職の視点からお互いに法制度に関するアドバイスをするなど、適切な支援方針を決定するための体制がある。
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	職種間の専門性を尊重し、情報の共有と適宜ミニカンファ等を実施。対応方法等を個人ではなくチームとして判断している。	4	各機関からの依頼の内容や目的に応じて、三職種の特性を生かした対応を行うほか、チームとして事業の実施やケースの対応に取り組んでいる。

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	介護予防プランの委託先やサービス事業所の紹介先が偏らないよう地域の実情を踏まえ、事業所一覧を提示している。委託先一覧表や紹介先一覧表にて毎月管理する事で、公正中立に事業が実施出来るように取り組んでいる。	4	委託先一覧表や紹介先一覧表の情報を共有し、公正中立な事業実施ができるように体制を整備している。
4-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	新しい事業所の情報などがあつた場合、朝礼などで情報共有し、ケアプラン作成時等に役立てている。毎月の委託先一覧表、紹介先一覧表の内容については全職員に周知し、公正中立を意識づけている。	4	一覧表の情報は全職員に周知し、また新規事業所に関しては情報共有をするなど、意識啓発がされている。

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	災害時災害対策マニュアルが整備され、職員も把握している。毎年9月にはAEDの使用法や胸骨圧迫、災害時伝言ダイヤルを使用するなどの訓練をしている。	4	災害対策マニュアルが整備され、定期的に訓練を実施するなど、緊急時の体制が整備されている。
5-2. 災害時の行動基準が明確である	4	災害時の行動基準をマニュアルの中に定め全職員が把握している。緊急連絡網を整備し、常時確認出来るように掲示してある。	4	H28年度に発生した誤報の際の行動の反省を踏まえて、マニュアルの内容を実情にあつたものに見直し、職員に周知している。
5-3. 防災・減災に向けて日常的に取り組んでいる	4	BRANCH会が主催する年2回の消火訓練や避難訓練に参加し、避難行動の理解やルートも確認出来ており、防災や減災の取り組みを行っている。地域の防災訓練にも積極的に参加している。安心カプセルの活用を周知している。	4	施設が実施する防災訓練に参加、また地域の防災訓練にも参加し、現状の把握を行うなど、防災・減災に向けた取組がある。

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	3	個人情報保護マニュアルを整備している。介護保険システムのASPキーでの保護や、キャビネットの施錠等必要な管理を行っている。保存期間を過ぎた文書を法人の規定に従い、適正に処分している。	4	個人情報保護マニュアルを整備し、適切な取扱いを行っている。
6-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	3	年6回の法人研修会にて個人情報保護に関する研修を全職員が受けている。職員手帳やマニュアルは、全職員が随時閲覧できるようにしている。市から示された情報開示書類等の取り扱いについて全職員で話し合い今後対応を検討した。	4	法人の研修を全職員が受講している。また、市の個人情報取扱い方針に沿って、職員で話し合いを実施するなど、意識啓発の機会がある。

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	苦情対応マニュアルを作成し、苦情や要望に関する相談を受けた際には大小関係なく苦情相談記録用紙に記入し、必要に応じて全職員で再発防止策を検討し、共有している。	4	不当と思われる苦情も含めて、苦情記録が適切に記載されている。全職員で再発防止策の検討を行うなど、苦情対応のための体制がある。
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	苦情や要望に関する内容を職員間で吟味し全職員で理解し、改善にあたる。苦情対応に関する法人内研修があり全職員が受けている。	4	「クレーム＝担当者変更」とはせず、本人の状況等を考慮して、必要に応じて支援を継続するなどの適切な対応を行っている。

総合評価（平均点）	3.88		4	
-----------	------	--	---	--

総合評価（自己）	地域課題を話し合う地域ケア会議を5回、平成28年度作成した孤独・孤立を防ぐ取り組み『湘南みまもりタイ』の普及活動を実施。住民の意識啓発とMC1予防、住民の交流機会の提供を目的とした、『すみれカフェ』を毎月1回継続実施。サロン・老人会活動（中島ふれあいサロン・松尾高齢者サロン・長命会・いこいの部屋、及び平成29年度から始まったベルパークのなごみサロンなど）への協力として血圧測定やちがさき体操、ストレッチ体操、ヨガサイズなどを実施。また、湘南地区内で開催されている自主防災訓練へ参加し、地域体制の把握を行った。地域活動団体（民生委員児童委員協議会・湘南地区社会福祉協議会・湘南地区ボラセン・まちから協議会・しるやま会議）が主催する会議への参加により、情報交流の機会が増え、地域に根差した支援体制を形成することが出来てきている。
----------	---

総合評価（市）	
---------	--

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

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るみ

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、みんなつながる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る。	4	事業計画及び自己評価は、主に管理者が作成した案を回覧し職員の見解を踏まえた上で作成している。運営は市の運営方針、実施方針等に基づき行うことができている。	
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・室田小5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。またサロン活動での情報提供、まちから協議会福祉部会への後方支援を通して地域の課題発見や新たな資源開発に向けた業務ができている。	4	まちから協議会と協力して、地域課題及び社会資源の情報を整理し、各地区ごとの資源の過不足を検討する等、長期的視点を踏まえて取り組んでいる。	

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。	4	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。市人材育成の研修や法人主催である管理者対象のマネジメント研修を受講し、管理者としての基礎を学ぶことができている。	4	法人の成長ステップ表を用いて職員が自己評価を行い、その結果を踏まえ管理責任者及びトレーナーが指導をしている。また、法人として管理者のスキルアップに取り組んでいる。	
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。29年度の3専門職種の変更や異動はなし。	4	開設以降職員の退職はない。方が一職員の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体制がある。	
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、総合事業の業務量バランスを考慮しつつ、事務員非常勤1名を配置、28年度末には看護師非常勤1名を補充したことにより、適切な業務分担ができている。	4	包括的支援事業を適正に実施するために、事務員及び看護師を加配する等、業務量に応じた人員数が確保されている。	

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無いよう分担できている。	4	日によって、一人の職員に業務の偏りが生じた場合には、お互いに声掛けをして分担する等、職員間の連携体制がある。	
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ひ、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	事業実施にあたっては協力体制をとり、三職種が意見を話し合っており、複数で相談や対応ができるようになっている。	

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(総合事業)については、任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、職員間での情報共有を図っている。	4	市に提出している紹介件数一覧表等共有を図っている。紹介先を検討するときは包括内で話し合いの上で決定している。選定理由は個々の相談記録の中に記載している。	
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できている。常に最新情報や新たな社会資源について、内覧会や資料の回覧・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	常に最新情報や新たな社会資源について、資料の回覧及び朝礼等で共有する等、意識啓発の機会を設けている。	

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	連絡網は整備されており、三職種が保持している携帯電話でいつでも連絡が取れる体制になっている。	
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(くるみ作成)に即した対応を行うことになっている。	3	市のフローチャートに包括独自の情報を加え、くるみ版フローチャートを作成している。しかし、職員への意識づけが不十分であった。	
5-3. 防災・減災に向けて日常的に取り組んでいる	4	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。独居者や地区サロンで安心サポーターの紹介・配布を行い活用している。また、松林地区防災訓練の見学を行い、まちから協議会防災部会や自治会の状況把握や地域住民と一緒に消火器や三角巾の使用方法について学んだ。	4	防災ラジオの設置があり、防災グッズを整えている等、防災・減災に向けて日常的に取り組んでいる。地域の防災訓練に参加し、消火器の体験などを地域の方々と行った。	

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払い、施錠管理や電子記録もウイルス対策(ウイルスソフトやパスワード管理)を行っている。	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等を行っている。	
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、また外部研修として管理者が「個人情報保護法から読み解くSNSセキュリティ対策」研修を受講し、職員へ伝達講習を行った。また法人ケアマネ研修会の中で管理責任者より個人情報保護、プライバシー保護について講義を受ける。チェックリストも行い、意識啓発と繋がっている。	4	外部研修として、危機管理意識の向上に関する研修を受講している。法人研修で配布されたチェックリストを活用し、職員全体で意識啓発の機会を設けている。	

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。	4	苦情記録簿は整備しており、全員に回覧し共有している。苦情、要望については意識を高め、不定愁訴の内容に関しても苦情としてとらえる体制ができている。	
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	適切な外部研修の受講はなかったが、より苦情・要望に対する意識を高め、一見相談と捉えられる内容や疾患からくる不定愁訴の内容に対しては報告書作成し、職員間で共有し、適切な支援に繋げている。	3	報告書を作成し、職員間で共有し適切な支援に繋げているが、再発防止や対応力向上のための話し合いが不十分だった。	

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

総合評価(自己) 評価基準は総合的に満たしている。職種の連携については、3-1・3-2記述通り連携を取りながら業務にあたる。管理責任者への報連相を徹底し、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も同様に、チーム対応として良くできている。防災・減災に向けた新たな取り組みとしては、松林地区防災訓練を見学し意識啓発の機会を設けることができた。記載項目はないが、29年度は民生委員とケアマネジャーとの連携についてをテーマとした地域ケア会議を2回開催した。地域包括ケアシステム推進の一環として取り組むことができていると考える。

総合評価(市)

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、具体的な成果が見られる	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

地域包括支援センター名：湘北地区地域包括支援センターあかね

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	「平成29年度地域包括支援センター運営事業実施業務委託仕様書」平成29年度茅ヶ崎市包括支援センターにおける包括的支援事業の実施方針」に即して事業を行った。	4	事業計画は管理責任者主導のもと、職員間で共有を図りながら作成している。市の介護保険事業計画や運営方針、実施方針等に基づき事業を実施している。	
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	湘北地区の地域課題を地域ケア会議にて関係団体に語り、平成28年度の実績報告を踏まえて平成29年度の方針性を確認した。具体的には認知症予防や家族支援について具体化していくこととした。	4	地域ケア会議で出た地域課題から、地域の事業所と連携、協力して社会資源の創出につなげている。長期的な視点をもち、計画的に事業に取り組んでいる。	

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。	4	三職種及び管理者(兼務)、管理責任者(兼務)を確保しており、受託法人の職位と一致しているため指示命令系統は明確である。なお、トレーナーは管理者の業務として位置づけている。	4	管理責任者、トレーナーの役割が明確になっている。包括内において、トレーナーが職員の業務管理を意図的に行うなど、その機能を果たしている。	
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	受託法人には職員の就労継続が可能となるよう、就労環境を良好に保つための意向調査の実施、メンタルヘルスを良好に保つためのシステム、資格取得を支援するシステムがある。	4	年度末に職員の異動があったが、2か月間の引き継ぎ期間を設けて引き継ぎを行っている。また、職員の退職等が想定される場合は、法人に人員要求を行うことができている。	
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。	3	職員配置に関する明確な方針はないが、三職種については基準以上の職員を配置している。職員の業務量に偏りがないよう管理責任者が調整している。	4	地域の高齢者数を考慮し、市が示す人員基準よりも多く三職種を配置している。また、包括的支援事業の実施に当たり、支障がないよう介護支援専門員を増員している。	

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	主に個別の相談事例に対して毎朝夕のミーティングを活用し、内容によって複数担当(異職種や同職種)とすることで、連携や技能習得を促進している。	4	担当者が不在の場合であっても迅速に対応できるよう、経過記録等は適切に残し、管理している。	
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	毎朝夕にミーティングを行っており、個別の相談事例、及び包括的支援事業の実施について三職種が意見を出し合うようにしている。	4	三職種が意見を出し合った上で事業を企画、実施しており、職員間の連携、協力体制が構築されている。	

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	居宅介護支援、介護予防支援等の委託及び介護サービス事業所が極力偏らないよう、選定理由を記録し、ミーティングで調整している。ただし、最終的には利用者や家族の意向を重視するため湘北地区近辺の事業所に偏る傾向にある。	4	事業所への紹介理由について、職員が各自で記録に残しており、月に一度管理責任者が統括し、まとめる方法を取っている。公正・中立に関しての根拠を持つよう、意識化されている。	
4-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	4-1. に記したとおりであり不当に偏ることや幹旋行為にならぬよう教育している。具体的には年2回は茅ヶ崎市地域包括支援センター事業運営方針、及び包括的支援事業の実施方針を確認しており、運営費用が公費によって賄われていることを確認している。	4	包括内の会議の中で、年に2回は公正・中立に係る議題を挙げ、職員間での意識啓発に努めており、定期的に包括が公的機関であるという意識を強化している。	

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	大規模災害に対しては受託法人及び茅ヶ崎市の行動マニュアルを活用できるよう整備している。個別の緊急事業については管理者に連絡し都度判断しているが、平成29年度においては営業時間外に緊急時の対応が必要な事案はなかった。	3	職員の入職に伴う緊急連絡網の更新はされていなかったが、個人の連絡先は職員間で把握している。緊急時には、連絡を取り合える状況にある。	
5-2. 災害時の行動基準が明確である	4	大規模災害時においては「災害時被害状況報告の手引き」及び「翔の会事業所標準防災マニュアル」を整備しており、これに則って行動することを明確にしている。なお、平成29年度は「茅ヶ崎市避難行動要支援者支援計画」に基づき包括支援センターの役割について職員全員で確認した。	4	災害発生時の初動対応について、参集基準等、各職員がどのように動くか、包括内の会議の中で確認を行っている。	
5-3. 防災・減災に向けて日常的に取り組んでいる	4	受託法人のリスクマネジメント巡回を活用し、事業所内の安全確保に努めている。平成29年度は地震を想定した災害情報連絡訓練を年1回、火災と地震を想定した避難行動訓練を各1回ずつ実施した。	4	法人全体での連絡訓練のほか、包括内では火災、地震を想定した訓練を行い、防災意識を高めている。	

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	受託法人に個人情報に関する基本規程・基本方針が定められており、これに準拠した「個人情報に関する管理マニュアル」と「取り扱いマニュアル」を整備している。	4	個人情報の取り扱いに関する方針、マニュアルは整備されており、職員はそれに準じて対応している。メールやFAXでは、原則個人情報のやり取りを行わないこととしている。	
6-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	受託法人では入職・退職時に守秘義務に関する誓約を行っているが、意識啓発に関する研修等の決まった取り組みは行っていない。平成29年度においては介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントに関連する個人情報の取り扱いについて事業所内の定例会議にて確認した。	4	包括内の会議の中で個人情報に関する話し合いを行っている。会議、研修等に出席し、個人情報の話題が上がった際には、都度包括内でも情報共有を行い、意識を強化している。	

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	受託法人に苦情対応規程が定められており、これに準拠した「苦情対応解決事務手続き(マニュアル)」を整備している。苦情受付は基本的に全職員が対応し、苦情解決責任者が最終的に対応する。	4	苦情対応マニュアル及び苦情記録は適切に整備されており、苦情が発生した際の対応を共有できている。	
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	苦情受付までが職員の役割であり、傾聴を基本とした対応を行うこと、早期に苦情解決責任者に報告することが現実的でシンプルな方法として機能している。苦情内容の共有は朝夕のミーティングを活用することで、苦情防止を目的として実施している。	3	各職員の対応力向上を目的とした具体的な取組は行っていないが、組織として苦情対応に対する認識は明確になっている。朝、夕のミーティングを活用して再発防止に向けた対応を検討している。	

総合評価(平均点)	3.81		3.88		
-----------	------	--	------	--	--

総合評価(自己) 第6期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画の基本理念に基づき、平成29年度茅ヶ崎市地域包括支援センターにおける包括的支援事業の実施方針の実現を目指し業務を行った。具体的には平成27年度に明確にした地域課題に対して、地域ケア会議を開催し推進したことで、認知症になっても地域で暮らしていけるために家族支援に取り組んだ。また、平成29年度が茅ヶ崎市介護予防・日常生活支援総合事業の開始初年度にあたることから、利用者・介護サービス事業者・地域住民に対して混乱を招かぬようスムーズに移行することを最重点の取り組みとしていたため、概ね達成できたと評価している。

総合評価(市)

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、具体的な成果が見られる	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



【評価用】平成29年度 茅ヶ崎市地域包括支援センター運営評価指標シート

資料 2-9

地域包括支援センター名：小和田地区地域包括支援センター 青空

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	茅ヶ崎市小和田地区の包括的支援事業を実施するにあたり、平成29年度地域包括支援センター運営事業実施業務委託仕様書、平成29年度茅ヶ崎市包括支援センターにおける包括的支援事業の実施方針に即して事業を行った。	4	事業計画の作成にあたっては、皆で役割分担をして作成した。法人としての方針にかかわる部分は管理責任者と相談して作成した。運営については、実施方針及び仕様書に沿った運用を行った。	
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	第6期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画の基本理念を意識し業務に取り組んだ。地域包括ケアシステムの実現に向けた取り組みを推進できるよう、今年度、地域の関係機関との連携、情報共有をし、また地域への情報発信を継続的に行った。	4	民児協には毎月、また、地区社協の役員会やボラセンの会議にも出席している。また、会議で出たケースについては、持ち帰ってフィードバックしている等、地域との連携、情報共有をし、情報発信を継続的に取り組みを実施している。	

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。	4	三職種及び管理者(兼務)、管理責任者(兼務)を配置し体制を確保できた。個別のケースや地域との連携等は、管理者がトレーナーとしての役割を果たし、必要に応じて管理責任者に報告・相談をした。	4	管理者がトレーナーとして、役割りを果たしている。トレーナーは、職員から相談を受けた場合、解決の方向性を気づけるような助言等をしている。	
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	受託法人には職員の就労継続が可能となるよう、福利厚生や給与待遇面での充実、及びメンタルヘルスを良好に保つためのシステムがあり、機能している。	4	社会福祉士が変更になった際の引継ぎについては、前任者の受け持ちのケースについて、同行訪問をして引継いだ。新任者の受持ち件数については他の職員に振り分け、少な目にした。	
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	年1回、管理責任者による職員対象の意向調査をもとにした人事考課が実施される。業務量や、職場環境、職務への適正などを確認するためのフィードバック面接の機会が設けられている。	4	職員の意向調査が年1回年度末に行われている。管理責任者が意向調査をもとにフィードバック面接を実施し、業務量、職場環境、適正配置等の管理をしている。	

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	ミーティングの時間を有効に活用し、個別ケースや地域活動についても情報共有が出来ている。課題に取り組み解決するための連携体制がとれている。	4	毎朝のミーティング時に、利用者の状態に変動のある人は共有できているので、担当者が不在時でも対応が可能となっている。	
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	地域のサロンや運動教室で各専門職がそれぞれの専門分野の啓発、情報発信をした。必要に応じて他職種、福祉相談室支援員との同行訪問を実施し、効果的な支援を行うことができた。	4	三職種間で日頃のミーティングを活用して情報共有をしている。必要に応じて他職種との同行訪問を行い、効果的な支援を実施している。	

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	サービス提供事業所の選定及び介護予防ケアマネジメント委託先について、受託法人事業所への誘導や特定の事業所に偏らないよう、利用者の視点を尊重し、中立性を確保するよう努めた。具体的には、相談受付表に選定理由の記入に努め、ミーティング等で調整・確認した。	4	委託した事業所を選定した理由まで書くようにしている。要望がない方については地域の居宅をバラスよく紹介している。	
4-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	介護予防サービス計画の作成においては、本人の自己選択、自己決定の支援を進めると同時に、職員間でも事業所選定について朝のミーティングを通して確認し合い、調整している。また、年2回茅ヶ崎市包括支援センター事業運営方針、及び包括的支援事業の実施方針を確認している。	4	運営評価及び事業計画策定時の年2回、包括運営方針、及び包括実施方針を確認している。全員に配布し管理責任者の資料として共有している。必要に応じ読み合わせをする等意識啓発の機会を設けている。	

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	市作成の「災害時被害状況報告の手引き」により体制は、整備されている。年に1回、所内で確認し、緊急時に備えている。	4	連絡網は更新され整備されている。年に1回、包括内で確認している。	
5-2. 災害時の行動基準が明確である	4	法人作成の「大規模災害状況の経過と行動マニュアル訪問系事業所(高齢:青空)」があり、年に1回所内で確認している。	4	災害時には、大規模災害状況の経過に基づいて行動する体制が明確となっている。	
5-3. 防災・減災に向けて日常的に取り組んでいる	4	「青空防災訓練計画書」に沿って今年度9月に火災訓練、3月に地震を想定した訓練、8月には被災時の初動の連絡訓練を実施した。受託法人のリスクマネジメント巡回を活用し、事業所の安全確保に努めている。	4	包括内で火災訓練を実施した。また、福祉相談室職員が地域の防災訓練へ参加し、包括職員にフィードバックをして共有している等、防災・減災に向けて日常的に取り組んでいる。	

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	受託法人に個人情報に関する基本規定・基本方針が定められており、これに準拠した「個人情報に関する管理マニュアル」と「取り扱いマニュアル」を整備している。	4	「個人情報に関する管理マニュアル」及び「取り扱いマニュアル」を作成しており個人情報の取り扱い方針が規定されている。	
6-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	受託法人では、入職・退職時に守秘義務に関する誓約書を行っており、日常業務では、6-1の規定類に基づいた運用を全職員が行っている。また、平成29年度においては、管理者が外部研修に参加し、その内容を事業所内で伝達する機会を設けた。	4	10月に、個人情報保護法の改正に関する外部研修を受講し、受講後は、職員全員に伝達講習を行う等、意識啓発の機会を設けている。また、個人情報に関するものは、FAXは絶対に使わないということを共有している。	

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	苦情に対し組織の中で状況把握・対応を検討し、速やかに実行した。また、市・法人への報告を行った。事業所内でも苦情の内容・対応・改善策について確認しており、体制は機能している。	3	苦情に対し組織の中で状況把握・対応を検討しているが、苦情に関する記録が、速やかに出てこなかったため、記録の保存方法を再確認する必要があると思われる。	
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	苦情に関する記録を保存し、苦情ケースがなくても年1回以上皆で読み直し、苦情対応方法を確認している。また、定例の会議でのフィードバックや法人内の研修を活用し対応力の向上に努めている。	3	定例会議や法人内の研修を活用し対応力の向上に努めているが、苦情に関する記録が、適切でなかった。また、ヒヤリハット等の記録が見受けられなかった。	

総合評価(平均点)	3.94		3.88		
-----------	------	--	------	--	--

総合評価(自己)	第6期茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画の基本理念に基づき、平成29年度茅ヶ崎市地域包括支援センターにおける包括的支援事業の実施方針に沿って業務を行った。地域ケア会議を今年度は3回開催。地域の関係機関、介護事業所等とのネットワーク構築、社会資源の共有を目的とした会議や、茅ヶ崎警察署に講師を依頼し、消費者トラブル防止、消費者被害の予防を目的とした会議も行うことができた。地域のサロン、地域住民対象の懇談会に参加し、介護予防、権利擁護、介護保険制度の理解等啓発活動を行ったり、自治会広報紙や掲示板にて広報を行うなど、情報の発信を積極的に行った。介護予防・日常生活支援総合事業の移行が住民の混乱がなく、円滑に行われるよう地域包括支援センター、関係機関等と取り組んだ。				
----------	--	--	--	--	--

総合評価(市)					
---------	--	--	--	--	--

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

地域包括支援センター名:松浪地区地域包括支援センターさざなみ

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	事業計画作成にあたっては第6期福祉計画・介護保険事業計画に沿って計画を立てている。また、茅ヶ崎市委託型地域包括支援センターの実施方針や運営方針を職員に伝達し業務を行っている。	4	市の介護保険事業計画や運営方針、実施方針等に基づき事業を実施している。	
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	5年、10年先の松浪地区の地域課題を意識し地域包括ケアシステム構築に向けた長期的な視点を持って事業を実施した。自主事業としては認知症カフェ、認知症サポーター養成講座、ダブルケアカフェの開催、広報誌さざなみの発行などを行った。	4	地域の高齢者や世帯の状況を踏まえ、継続的に認知症カフェ、ダブルケアカフェ等、包括独自の取組を展開している。	

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。	4	「管理規程」「職権権限規程」や「組織図」「役割機能図」により組織体制を画面で確認できる体制をとっており担当者が不在時でも動きのあるケースの情報確認を行うことができる。また、朝のミーティングや職員会議で情報を報告しあい職員間での連携に努めている。	3	管理責任者、管理者を含む組織体制が明確になっている。トレーナーについて、更なる有効活用を期待したい。	
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	フレックスタイム制の導入や研修参加機会を増やすための自己研鑽制度を実施している。	4	資格取得のための支援やフレックスタイム制度等が整っており、職員が働きやすい環境をつくっている。またその制度を職員が有効に活用している。	
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	松浪地区は世帯数が多く、ケアプラン作成件数も増加していることから、介護支援専門員2名および事務職員も採用している。三職種ができるだけ包括的支援事業に専念し、緊急時にも対応できるよう業務負担を軽減した人員配置を考えている。	4	業務量等を考慮し、包括が有機的に機能できるよう法人と常に協議する体制がある。事務職員や介護支援専門員を配置し、高齢者支援の充実に努めている。	

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	パソコンの記録システムで入力した最新の情報を危機管理のもと個々のパソコン画面で確認できる体制をとっており担当者が不在時でも動きのあるケースの情報確認を行うことができる。また、朝のミーティングや職員会議で情報を報告しあい職員間での連携に努めている。	4	パソコンや朝のミーティングを活用して、ケースの状況を共有しており、担当職員が不在時にも基本的な対応は可能となっている。	
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	専門職としての見解を取り入れ三職種の専門性を活かした支援を実施している。複合問題など多様化したケースについては、担当者の他にも内容に応じて適切な専門職が助言やサポートするようにしている。	4	ケース対応だけでなく、包括独自の事業等においてもそれぞれの専門性を活かし、連携協力しながら、業務を遂行している。	

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	各事業所の紹介時には、本人・ご家族の意向を確認しつつ、複数事業所の提示をする等一事業所に偏らないよう公正・中立を心がけている。「居宅介護支援事業所紹介実績表」を作成し月ごとの紹介先を全職員が確認できるようにし、選択理由も記載している。	4	紹介する事業所が偏らないよう一覧表の作成や紹介理由を明記するなどの工夫をしている。また利用者の希望を尊重している。	
4-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	毎年コンプライアンスに関する全体職員研修会を開催しており法令遵守・個人情報保護と共に公正・中立についても意識啓発を行っている。公的な委託機関であることを認識し掲示物の展示なども考慮している。	4	コンプライアンスに関する研修を毎年実施し、繰り返し公正・中立の重要性を学び、業務の基本に据えている。	

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	非常時災害対応マニュアル及び緊急対応マニュアルを整備している。緊急時に備え管理者は専用の携帯電話を保持し、職員間では緊急連絡先を共有している。	4	非常時災害対応マニュアルや緊急対応マニュアルを備え、緊急時の連絡網を包括職員全員で共有している。他の関係団体との連絡体制も構築している。	
5-2. 災害時の行動基準が明確である	4	非常時災害対応マニュアルに行動基準が示されており、自分自身の身の安全の確保、家族の安否確認を行い地域包括支援センターに集合する。松浪コミュニティセンターはMCA無線やテレビが整備され自治会の情報拠点にもなっている。まちから協議会と連携して対応にあたる。	4	公的施設内に包括があるため、他の団体と連携協力しながら、災害時の行動基準等が明確になっている。包括内での参集基準も明確になっている。	
5-3. 防災・減災に向けて日常的に取組んでいる	4	松浪コミュニティセンターで毎年開催される地震・津波・火災に関する防災訓練に参加している。防災ハザードマップを事務所内に掲示していつでも確認できるようにしている。防災ラジオを設置し職員にはヘルメットを配布して各自の下に保管している。	4	松浪コミュニティセンターでの防災訓練に他の関係者とともに参加している。また、グループホーム等の防災訓練にも参加している。防災・減災に向けた備品を各職員に配布している。	

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	個人情報保護規程を整備している。「個人情報保護に対する基本方針」を掲示している。パスワード保護や保管庫の施錠、警備会社による休日・夜間警備がなされている。	4	個人情報保護規定を整備し、それに則った活動についても個人情報の取り扱い方針が明確になっている。個人情報保護にはパスワードによる保護を徹底している。	
6-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	全体職員会議・研修会を年4回開催し、年度初めの全体職員会議・研修会において個人情報保護についてのテーマで実施し、個人情報の取り扱いに関する意識啓発を実施している。	4	毎年、繰り返し、個人情報に関する研修を実施しており、職員の認識を高めている。	

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	苦情解決事業実施要綱・苦情解決マニュアルを整備してある。苦情受付の体制を確保し、必要があるときは市へも報告を行っている。法人内に「苦情解決第三者委員会」をもうけ半年に一度報告会を開催している。	3	苦情解決マニュアルが整備されており、包括内での対応フローも明確である。苦情や要望に関する受け止め方については、更なる意識の向上を期待する。	
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	職員会議、管理者会議、など法人内の会議において苦情・要望を議題として取り上げ対応方法や改善策などについて協議し再発防止に取り組んでいる。	4	苦情の対応について、包括内で共有し、対応策や再発防止に向けた検討がなされている。	

総合評価(平均点)	4		3.88		
-----------	---	--	------	--	--

総合評価(自己) 個々の専門性を活かし、お互いを支え合いながら職員が一丸となって業務に取り組むことができた。小学校での認知症サポーター養成講座や居宅介護支援事業所と民生委員の連携を目的とした地域ケア会議の開催を実行し、昨年度同様地域包括ケアシステム構築に向けて前進することができた。

総合評価(市)

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

地域包括支援センター名：浜須賀地区地域包括支援センターあさひ

資料 2-11

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ている。また、事業計画に掲げた独自の事業に関して概ね計画通り実施できている。	4	市の介護保険事業計画や運営方針、実施方針等に基づき事業を実施している。	
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、地域の関係機関と連携して地域ケア会議を開催することができた。また、地域住民を対象とした講座の開催やサロンなどにほぼ毎回参加することでセンターの周知や顔の見える関係づくりができています。	4	地域ケア会議を地域の他の取組と連動させて実施するなど、地域の方々の負担軽減に努めている。地域ケア会議等で構築した関係性を活用し、独自事業の開催を行っている。	

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ヒトラーナーの役割が明確である。	4	管理責任者が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。市の研修を契機に朝礼や会議時に意識的にスーパービジョンを実施している。また、法人主催である管理者対象のマネジメント研修を受講し、管理者としての基礎を学ぶことができています。	4	スーパービジョン等の人材育成研修を有効活用し、法人内でも課題達成確認シート(成長のステージ表)を作成するなど、前向きな取組を行っている。	
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	今年度は切れ目ない職員の配置ができており退職や異動もなかった。職員が入れ替わる際、引き継ぎが不十分で苦情につながるような朝礼や月に1回の職員会議時に三職種がそれぞれ関わりのあるケースについて都度共有が図れている。	4	28年度の課題を踏まえ、朝礼や職員会議等を活用してケース等の引き継ぎが適切になされるよう工夫している。また、職員同士のフォロー体制ができています。	
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ます。総合事業開始に伴い社会福祉士を1名増員した。	4	事務職員の配置や、社会福祉士の加配など体制強化を図り、高齢者への支援の充実及び29年度に開始した総合事業の円滑な運営に努めている。	

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	毎日の朝礼や月に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	担当職員が不在でも、どの職員でも円滑に初期対応できるよう、ソフトを活用している。朝礼や職員会議等を活用し、ケースや業務を共有し、特定の職員に過重とならないよう工夫している。	
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	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。困難事例などは時間を作り支援方針を検討している。月初めに三職種それぞれの月間予定や会議、サロンへの訪問担当を話し合うなど適切な業務分担ができています。	4	職員の専門性を活かした業務分担ができているとともに専門性を活用しながら、協力合せて独自事業やサロン等への出席を行っている。	

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は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	紹介する事業者については利用者の選択を原則としているが、地域偏在がないように、毎月紹介先をリスト化し、職員間で共有している。	
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者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、朝礼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。意識啓発を高める取り組み(外部研修参加など)については未実施であった。	4	法人内で実施するコンプライアンスに関する研修に参加し、包括としての公正・中立の必要性について意識を高めている。	

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	3	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が、定期的に有事の際を想定したマニュアルの確認やシミュレーションを今後行っていく必要性を感じている。	3	緊急時の体制は整備されており、職員全員が法人から支給された携帯を所持している。マニュアル等が有効に機能するのかの検証に取り組み意識を持っている。	
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られるように掲示している。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	職員が目にしやすい場所に緊急対応フローチャートを掲示している。また、包括独自の行動基準も明確となっている。	
5-3. 防災・減災に向けて日常的に取組んでいる	3	地域の防災訓練には積極的に参加していく方針であり、今年度は意識的に自治会の防災活動に参加したが日常的な取り組みには至っていない。訪問時、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	地域で開催された防災に関する勉強会に参加するなど、地域との連携を意識した防災・減災に努めており、今後の取組についても明確にしている。	

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払い、施錠管理や電子記録もウイルス対策(ウイルスソフトやパスワード管理)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うよう努めている。	4	種々の個人情報管理方針を遵守できている。また、個人情報の取り扱いには細心の注意を払っている。	
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、法人ケアマネ研修会の中で管理責任者より個人情報保護、プライバシー保護についての講義を受講した。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	個人情報保護に関する規定を包括内に掲示し、職員が常に個人情報の重要性を認識できるようにしている。また、管理責任者が包括職員を対象に研修を行っている。	

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なっている。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なっている。	4	苦情が発生した時の対応の仕方が明確になっており、円滑に苦情対応ができています。また苦情やその対応について包括内で共有する仕組みができています。	
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なっている。対応策については朝礼や職員会議を活用しそのつど検討している。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。未然防止や気づきの対応力向上を意識した取り組み(研修参加など)には至らなかった。	3	苦情の再発防止に向けた取組を職員間で検討している。ヒヤリハットへの意識を高めることで、より高齢者への支援が充実してくるものとする。	

総合評価(平均点)	3.75		3.88		
-----------	------	--	------	--	--

総合評価(自己) 事業計画に則った業務運営ができています。地域の関係機関と連携し地域ケア会議や講座を開催できるなど、具体的な成果が表れていると評価する。組織的な運営については市の研修をきっかけに法人でシステムを構築し、今年度より運用できている。さらに高い水準で業務を遂行するために、公正・中立性、緊急時対応、苦情に対するそれぞれの取り組みについては職員全員がより意識的に行うことができるようセンター内での日常的なコミュニケーションのみならず研修の機会を作る必要があると考える。

総合評価(市)

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、具体的な成果が見られる	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、取り組みも行ってない	1

平成29年度 茅ヶ崎市地域包括支援センター運営評価指標シート

地域包括支援センター名： 小出地区地域包括支援センターわかば

資料 2-1 2

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	茅ヶ崎市の総合計画、地域福祉計画の方針に則し業務を進める事が出来た。地域ケア会議は個別で4回開催し、まちぢから協議会とのタイアップが行えた。日常生活支援総合事業に住民、利用者への円滑な移行を実施した。	4	事業計画は管理責任者が作成したものに職員の見解を反映させる形で作成している。市の介護保険事業計画や運営方針、実施方針等に基づき事業を実施している。	
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	地域の在り方を踏まえて、地域ケア会議等テーマを設定した。まちぢから協議会福祉部会へも参画し、今年度は福祉マップづくりについて協力して成果物として配布できた。	4	まちぢから協議会等地域の関係機関と積極的に連携を図っている。地域特性、課題を把握し、介護予防事業等への取組を推進している。	

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。	4	わかば内では組織体制が明確になっており、報、連、相を含め業務分担が出来た。法人内在宅部門として位置づけている。	4	法人内での包括の位置付けが明確になっている。包括内では、管理責任者とトレーナーを兼務する体制を取っており、それぞれ機能を果たしている。	
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	切れ目なく三職種が配置されている。10月に法人内異動があったが、円滑に引継ぎを行う事が出来た。毎朝、情報共有、話し合いの時間が持たれた。サロンへも一人ではなく皆が参画した。	4	法人内の異動が発生したが、職員間のフォロー体制を強化することにより、支障なく業務の引き継ぎを行うことができていた。	
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。	3	適正な職員配置が行われた。サロンでの福祉講座、認知症サポーター養成講座、まちぢから協議会参画など様々な継続的、新規事業を実施した。委託先の減少による業務量の増加に対する対応を行う必要がある。	4	職員数は適正を維持した上で、職員の負担軽減を図るため、新たな委託先を開拓する等、関係機関とのネットワークを広げていく方針を持っている。	

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、カンファレンス(30分～1時間)を行っている。新規職員入職以降も変わらずに連携を行っている。	4	職員が個々に受け持つケースについても、全員で把握するように意識している。介護サービスだけでなく、多様な相談に対応できるような連携を図る体制がある。	
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	3	毎朝、カンファレンス(30分～1時間)を行い報告だけでなく、チームケアに向けた取り組みが行われている。今後、更に専門性を生かした事業を展開していきたい。	3	平成29年度はチームの再構築に取り組んだため、具体的な成果を生み出すには至らなかったが、支障なく事業を実施することができている。	

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	公平に利用者へ情報提供を行っている。わかば通信にも、小出地区にある施設紹介を順番に掲載した。マップ作りでも各施設、医療機関を公平に記載する事が出来た。	4	事業所を紹介する際は、利用者の意向を優先的に考慮している。また、その選定理由は個別の支援経過記録に記載し、公正・中立性の根拠としている。	
4-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	地域密着型サービスの運営会議へ全職員が持ち回りで参加し、様々な社会資源の意識啓発の機会を設けた。	4	朝のミーティングを活用し、紹介する事業所が偏らないよう、職員間で意識を高めている。	

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	緊急連絡網は整備されている。職員が変更した後も最新情報に更新を怠っていない。台風や雪害時にはライン利用したシステムが出来ている。	4	緊急連絡網は最新の状態で更新されており、災害発生時には職員間で迅速に連絡が取れる体制が構築されている。	
5-2. 災害時の行動基準が明確である	4	社会福祉法人において防災マニュアルが作成されており、行動基準が明確になっている。	4	市が示す行動基準に準拠することを職員間で共有しており、職員の参集基準等も明確になっている。	
5-3. 防災・減災に向けて日常的に取組んでいる	4	ラジオ、食糧、毛布などの緊急用備品を整備した。他市町村で災害などの報道が出た時には、翌日の朝話し合いを行い、点検した。まちぢから協議会でも福祉マップ作りの中に防災のページを設けて啓発を図っている。	4	地域の防災訓練には日程が合わず参加できなかったが、日常的に防災、減災に関する話し合いを行っており、災害発生が予測される場合には、事前に対応を検討している。	

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	法人において個人情報保護マニュアルを作成している。わかばにおいても鍵のついたロッカーへ保管などの対応が出来た。	4	個人情報を取り扱う際は、原則としてFAXを使用しないようにするなど、明確な方針を設けている。	
6-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	今年度は、地域包括ケアに対する外部研修への参加する機会を設けた。法人の研修センターでは神奈川県立保健福祉大学卒業生を呼び、研修を受講した。	4	外部研修、法人研修の中に個人情報の保護及び取り扱いに関する内容が含まれており、全職員が参加することで、意識を高めている。	

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	管理者を責任者として、適切に苦情処理対応を行っている。朝のカンファレンス時に報告し、今後の対応について包括内で共有が出来ている。	4	苦情記録のほか、ヒヤリハットに関する記録も適正に管理されており、苦情が発生した際の対応も明確になっている。	
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	苦情処理対応について、朝の朝礼で各職員に報告し、情報共有、再発防止のための取り組みを行っている。	4	職員間で苦情に対する意見交換を行うことで、対応力の向上に努めている。	

総合評価(平均点)	3.81		3.94		
-----------	------	--	------	--	--

総合評価(自己)	今年度は一般介護予防事業として歌体操を3ヶ所開所への支援を行い、各職員が出来る限り参加し、教室が円滑に運営されるように支援を行えた。まちぢから協議会福祉部会と協力し、1年かけて小出マップの発行へつなげる事が出来た。日常生活支援総合事業に関しては、他市との関係、住所地特例施設への対応など茅ヶ崎市と協議を重ねて円滑に実施した。高齢者の増加、一方で小出地区及び周辺地域の介護支援専門員の退職があり、今後に向けて大きな課題が残っている。職員の異動が10月にあり、各自の専門性を生かした組織作りを更に推進していく必要がある。				
----------	--	--	--	--	--

総合評価(市)					
---------	--	--	--	--	--

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