

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

1. 今年度の重点的な取組方針					
評価基準	自己評価	内容(何を、どのように。)	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	運営方針、運営基準を遵守し、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	市の方針に沿った運営を意識している。地域ケア会議の開催には至らなかったが、関係機関に対して数回に渡り説明に出向くなど、開催に向けた取り組みがある。	4
1-2. 長期的な視点で見たときの今年度の位置付けを意識している	4	総合事業実施に向けて地域包括ケアの益々の推進と、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。	4	地域活動への参加を進めたほか、事業所との連携も積極的に行っている。まちぢから協議会の常任委員として、地域内の位置付けも明確となった。	4
2. 組織の運営体制の具体的方針					
評価基準	自己評価	内容(何を、どのように。)	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。	4	法人から、包括が行う業務については管理責任者に決定権を一任されている。担当者の意見をもとに、最終決定を管理責任者が下しており、指示命令系統は明確である。	4
2-2. 切れ目なく三職種を配置し、業務を継続するための取り組みがある	4	本年度職員の退職等に伴い、切れ目なく新規職員を配置した。また、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	切れ目ない人員配置を行うため、欠員が出そうなどときには法人の雇用協力体制がある。	4
2-3. 適正な職員配置をするための取り組みがある	4	組織内での年2回の面接による意向調査や、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4名体制を敷いている。	3	社会福祉士を2名体制にし、包括的支援事業を円滑に実施出来るよう取り組んでいる。2名が適正と考えているが、一時社会福祉士が1名体制の期間が生じていた。	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	内容(何を、どのように。)	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. 三職種の専門性を生かしてチームケア実現に向けた取り組みがある	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	他職種の意見を取り入れながら支援に当たれるよう、朝の申し送り等を活用し、職員間の情報共有を徹底している。	4
3-2. 職員間の効果的な連携を促進するための取り組みがある	4	事業が特定の専門職種に偏らないように、全ての事業に全ての専門職が関わる体制作りを行っている。	4	パソコン上の記録システムにより、職員の行動を誰でも把握できる体制がある。担当者不在時には、リスク管理を行った上で即時対応するか検討している。	4
3-3. 包括的支援事業の4業務を実施するにあたり、各職種の専門性が生かされている	4	主担当として、介護予防・健康増進に関しては保健師、介護支援専門員支援には主任介護支援専門員、権利擁護業務には社会福祉士が関わるようになっている。各担当者は包括独自事業として、体操教室やケアマネ向けサロン、消費者被害の講座等の企画準備を行った。	4	ヒアリングの際、それぞれの専門性を勘案し、業務に応じた主担当制を執っていることを確認した。	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	内容(何を、どのように。)	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取り組みがある	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	紹介する情報は利用者の希望に沿ったものを提示している。また、パソコン上で、紹介した事業所を記録・管理しており、ヒアリングの際に現物を確認した。	4
4-2. 職員に対する意識啓発に取り組んでいる	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	紹介先に偏りがあれば、管理者が必要に応じて職員に声かけを行い、公正中立の注意喚起を行っている。	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	内容(何を、どのように。)	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。	3	緊急時対応マニュアルは整備されており、現物確認ができた。平成27年度は、市民から電話が繋がらない状況が数回発生したため、組織として体制を見直す必要がある。	3
5-2. 防災・減災のための取り組みがある	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。また、防災に関する備品・備蓄も準備している。	4	データのバックアップ体制は万全を期しており、管理者から詳しい説明が聞かれた。また、事務所が置かれているビルの防災訓練の参加等にも参加している。	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	内容(何を、どのように。)	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. 個人情報保護に関する具体的な取り組みがある	4	全ての個人情報に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	個人情報保護マニュアルが整備されており、現物確認ができた。データ管理でもウイルス等の侵入を防ぐためのシステムを導入している。	4
6-2. 職員に対する意識啓発に取り組んでいる	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	全職員が年1回は個人情報の取り扱いに関する研修を受講している。職場のレイアウトにも気を遣い、窓口から個人情報が見えないよう配慮している。	4
7. 苦情対応に関する具体的方針					
評価基準	自己評価	内容(何を、どのように。)	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. 苦情対応のための適切な体制が整備されている	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、必要に応じ法人内の委員会へ諮れる体制を整備している。	3	苦情対応マニュアルが整備されており、現物確認ができたが、苦情記録の作成基準については再度確認する必要がある。	3
7-2. 再発防止のための取り組みがある	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	ヒアリングにて、制度、介護保険法上の苦情も、利用者からの苦情として認識していることを確認した。また、日々の業務から、マニュアルに基づいて対応していると判断した。	4
総合評価(平均点)		4	3.81	3.88	

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。9月にはセンター利便性、アクセシビリティの向上のため、事務所を5階から同ビル1階へ移転した。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る等、より広い視点で地域ケアを捉えるセンター運営を行った。地域団体への顔の見える関係作りについても積極的にを行い、災害時用介護者サロンへの参加、サロン立ち上げ等支援(2ヶ所)、立ち上げ後の継続的な支援(5ヶ所)も実施した。また、地区の運動に関するニーズが高いことに伴い平成28年度には独自事業を増やし体操教室の実施等準備期間として平成27年度関係機関と調整を図るなど今後の取り組みについても長期的・継続的な視点で取り組んだ。

総合評価(基幹型) 長期的な視点で見た平成27年度の位置付けを意識し、地域包括ケアの実現に向けた具体的な取り組みを行っており、地区まちぢから協議会の常任委員として地域での役割も担っている。包括ゆずとして、地域のニーズに基づいた事業(体操教室、認知症サポーター養成講座など)を企画しており、そこに三職種の専門性が活かされている。個人情報管理、公正中立については、管理責任者が各職員への啓発を行い、適正に処理できる体制が整っている。苦情の捉え方、緊急時の体制については、見直しを行い、更に強化する必要がある。また、業務に当たる適正な職員数を切れ目なく配置できるよう、組織体制の強化に努めていただきたい。28年度は、地域ケア会議開催への取り組みを継続し、更なる地域との連携に期待したい。

運営協議会の意見 地域ケア会議の開催が出来なかったのは残念だが、市の方針に基づいて業務運営を行っている。地域との顔の見える関係は形成されつつあるので、今後に期待したい。また、緊急時対応など、より具体的に取り組んでいくことが望ましい。

総合評価(市) 地域包括ケアの実現に向けて、積極的に地域との顔の見える関係の構築に努めていただいていることを評価させていただきます。結果として地域ケア会議の開催に至らなかったことは残念ですが、今後に向けた長期的視点で引き続き取り組んでいただきたいと思います。公正中立の確保についても、職員の意識共有を図るための具体的な取り組みをされていることを評価いたします。また、適正な職員配置の取り組みについては、管理者と社会福祉士が兼務である配置に対して社会福祉士1名を増員して運営にあたっていただいております。適正な人員配置に対しての意識と取り組みを評価いたします。ただ、一時的ではあってもその体制に欠員が発生していたことについては、地域の方との関係性や業務が円滑に継続されるよう、切れ目の生じない体制を今後維持されることを強く希望します。あわせて、苦情記録の作成基準、緊急時の連絡体制については、早急に見直しと徹底が必要と考えます。

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