

平成28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：湘北地区地域包括支援センターあかね

資料3-⑧

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	「平成28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28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	市の方針や政策に即した事業計画を作成し、適切に事業に取り組んでいる。	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	湘北地区の地域課題を地域ケア会議にて関係団体に諮り、平成27年度の実績報告を踏まえて平成28年度の方向性を確認した。具体的には認知症予防などの長期的な取り組みを示し、実施にあたっては住民との協働に重点をおいた。	4	長期的な視点から高齢者の介護予防を捉え、初期の認知症支援、家族支援等に具体的な取組を行った。地域ケア会議で検討してきた居場所づくりは、具現化できている。	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	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	管理責任者とトレーナーの役割の違いを意識して包括を運営している。朝礼や日常業務は、トレーナーだけでなく職員全員が人材育成の場としても捉えている。	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	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る。	3	離職防止等については、包括として意識的な取り組みは行っていない。法人に対し、人員要求等は可能な体制となっている。	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。	3	三職種については基準以上の職員を配置しているが、職員配置に関する明確な方針はない。業務量は担当地区の高齢者人口に比例するとの考えから、適正な人員確保がなされるよう市に提案した。	4	離職はなく、人員を加配した体制を3年間維持している。介護予防プランは一人30件程度を想定し、包括的支援事業を円滑に実施するために必要な人員確保に努めている。	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	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	処遇困難事例等は複数対応を心掛けており、それぞれの専門職が独立して業務にあたるのではなく、お互いの専門性の領域を理解しながら活動している。	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	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	地域ケア会議の開催にあたって、それぞれの職種が活発に意見を出し合うことにより、計画的な実施ができ、話し合った事柄が具現化するなど、成果が出ている。	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	3	居宅介護支援、介護予防支援の委託及び介護サービス事業所が極力偏らないよう、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	事業所の紹介理由は、ケース記録に記載している。利用者の希望を最優先しているが、特に希望のない方には、ミーティングで適切な事業所を検討し、対象者に提示している。	4
4-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	3	4-1. に記したとおりであり不当に偏ることや斡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いる。	4	年度初めと年度末に公正中立についての方針を職員間で確認している。委託先等について職員間で日常的に共有し、不当に偏ることのないように努めている。	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	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。個別の緊急事案については管理者に連絡し都度判断しているが、平成28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。	4	職員体制に変更がないため、緊急連絡網の見直し等はしていない。緊急時、職員がどのような対応を取るべきか、管理責任者だけでなく、職員も認識できている。	4
5-2. 災害時の行動基準が明確である	3	大規模災害時においては「災害時の被害状況報告の手引きについて」「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」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。	4	具体的な行動基準がマニュアルに明記されており、災害時に備えた備蓄品や持ち出し書類等の準備ができている。	4
5-3. 防災・減災に向けて日常的に取組んでいる	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。地震を想定した災害情報連絡訓練を年1回、地震と火災を想定した避難行動訓練を各1回ずつ実施した。	4	法人として防災訓練を3回実施しているほか、地域で行われている防災訓練にも参加している。災害時、持ち出す書類等も訓練の中で確認できている。	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	3	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	マニュアルに個人情報の取り扱いについて明記されている。職員も、個人情報のやりとりはメールやFAXを用いずに直接手渡すようにしているなどを徹底している。	4
6-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	3	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。日常的には6-1. の規程類に基づいた運用を全職員が行っており、平成28年度においては特段の機会を設けていない。	3	各職員がそれぞれ意識出来ているが、個人情報の取り扱いに関する研修等は28年度実施していない。	3
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	3	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。苦情の申し出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	苦情が発生した際には、適切に管理責任者が対応しており、必要に応じて法人にも報告をする体制がある。苦情だけでなくヒヤリハットへの意識も持っている。	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	苦情に関する記録を作成し、毎朝夕のミーティングを活用し苦情・要望についての対応を協議し、報告することで再発防止と対応力向上に取り組んだ。	4	苦情があった場合は、その都度職員間で話し合っており、気を付けなければいけないこと等を整理するなど、対応力向上を図っている。	4
総合評価(平均点)	3.38		3.88		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28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、地域住民との協働にて居場所作りが実現した。平成27年度評価指標(試行的実施)の意見・評価を基に指摘を受けた事項については改善したが、平成28年度評価基準では多くの項目で具体的な成果が見られるまでは至らなかった。

運営協議会の意見 基幹型評価の結果や評価の根拠等から判断すると、全体的に自己評価が低すぎるのではないかと考えます。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) 地域ケア会議の開催にあたっては、三職種が各々の専門性を活かしながら、前年度に検討を行った地域の課題を踏まえた提案を行い、居場所づくり、初期の認知症支援及び家族の支援等、地域包括ケアシステムの構築に向けた取組に着手し、地域の方々の協働の下、着実に推進していることを評価いたします。また、職員の公正・中立への意識を高める機会を設けていること、緊急時対応について定期的な訓練を実施し災害時に持ち出す書類等を確認するとともに災害時に備えた備蓄を行っていること、職員間で苦情対応力の向上に取り組んでいること等、業務に対して高い意識を持って取り組んでいる姿勢を評価しておりますので、今後も一層の事務改善に務めていただきます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