

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： 小出地区地域包括支援センターわかば

資料3-12

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。	4	市の計画のほか、地域包括支援センターの運営方針や実施方針を踏まえて事業計画を作成し、業務にあっている。	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を踏まえて行えた。	4	地域の団体とも協力し、地域の居場所づくりという長期的な目標を持って活動しており、地域ケア会議を始めとした事業に計画的に取り組んでいる。	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。	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。法人内も在宅部門として位置づけている。	4	管理責任者、管理者の区別なく各職員の業務管理を行っており、対外的な対応は役割を明確にしている。各専門職の立場から職員相互に助言等をし合う体制がある。	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	4	切れ目なく三職種が配置されている。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	職員の異動、退職はなく、同じ体制で継続的に業務を遂行している。朝のミーティングにおいて、職員の業務分担も持っている。	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	開所当時から変わることなく、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事業を実施した。	4	介護予防プラン件数について、一人40件を超えると、業務に支障が出てくるというラインを職員間で共有している。現在、一人40件以内となっている。	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、カンファレンス(30分~1時間)を行っている。昨春秋以降は日常生活支援総合事業に関して、何度も話し合いを行い、連携した体制が整えられている。	4	朝礼において、誰が電話を受けても対応できるよう、情報共有は徹底している。特に動きのあるケースに関しては、お互いに意見を出し合い、より良い支援に繋げている。	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、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。各自が専門性を生かした話し合いが行われた。	4	地域からの要望等に関しては、職員間で話し合いに時間をかけ、包括として何が出来るか、参画すべきポイントはどこにあるのか、検討した上で対応している。	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	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。職場内の掲示版にも小出地区内の高齢者施設一覧を掲載している。	3	地区内に居宅介護予防事業所が少ない中、一覧表はないものの職員間で利用者に適した事業所の検討を行ったり、複数の事業所の情報を提供する等に心がけている。	3
4-2. 職員に対する意識啓発の機会を設けている	4	地域ケア会議、まちぢから協議会など自法人だけではなく、他法人と公平に対応した。地域ケア会議には他法人からも参加してもらった。	4	年1回、法人のコンプライアンス研修に全員参加し、意識啓発している。	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	緊急連絡網は整備されている。台風や雪害時にはラインを利用したシステムが出来ている。	3	SNSを活用し、必ず職員間で連絡が取れるようにしている。電話回線の切り替えが遅くなり、市民からの電話が繋がらない状況が数回発生した。	3
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	防災マニュアルに基づいた行動を共有しており、災害時の対応等について職員間で話し合いが行われている。	4
5-3. 防災・減災に向けて日常的に取り組んでいる	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検討会に参画している。	4	防災にかかる備品は確保しており、地震対策として事務所内のロッカー等は固定している。	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	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	個人情報については慎重に取り扱っており、原則メールやFAXでは外部とやり取りをしていない。	4
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、地域ケア会議を開催した為、個人情報に関する話し合いが数多く行われ、意識啓発が進んだ。法人の研修センターでは神奈川県立保健福祉大学峯尾教授を呼び、研修を受講した。	4	法人の研修を受講しているほか、職員間で意見交換を行い、意識を高めている。また、来所者への情報漏えい対策として、パソコンにはスクリーンセーバーを設定している。	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	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。	3	苦情が発生した場合の対応手順は整理されているが、職員間で検討したことが活かされていない案件があった。27年度と比較し、苦情の捉え方が整理されている。	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	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	苦情の再発防止に向け、職員間で話し合いをするなど、対応力向上への取り組みがなされている。	4

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

総合評価(自己)	平成28年度は地域ケア会議を4回開催する事が出来、それ以外にも地域のケアマネに対する研修や事例検討などを実施する事が出来た。まちぢから協議会に対しても地域づくり部会副部長として参画し、居場所づくりの議題へ専門職としての支援や認知症講演会の共催などを実施した。地域との信頼関係についても更に構築する事が出来た。昨年度後半からは今年から始まる新制度に関する説明があり、住民、ライフトウン、事業所などへ説明会、勉強会、講演会などを地域包括支援センター主催で実施した。
----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

運営協議会の意見	7の苦情・要望に対する具体的方針について、話し合いした内容を文章化し記録に残す取り組みを期待します。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。包括の自己評価について、より具体的な記載を期待します。
----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

総合評価(市)	まちぢから協議会に主体的に参画し、地域の方々との信頼関係のもと高齢者の居場所づくりという長期的な課題に協働して取り組んでいること、地域ケア会議をはじめ、地域のケアマネジャーへの支援等の事業を計画的に開催する等、重点的な取組方針に掲げた地域包括ケアシステムの構築に向けた活動を実施できていることを評価いたします。また、職員間の情報共有を徹底し、三職種が各々の専門性を活かしながらチームとして活動できる連携体制が構築できている点についても評価いたします。前年度課題があった苦情対応については、対応手順の整理や再発防止に向けた検討を実施し、対応力向上への取組が進んでおりますが、職員間で検討した内容を文章化して活用を徹底するなどさらなるレベルアップに務め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