

平成29年度茅ヶ崎市地域包括支援センター運営評価について

(1) 意見聴取について

第2回茅ヶ崎市高齢者福祉計画・介護保険事業計画推進委員会（運営協議会を兼ねる）で、各地域包括支援センター（以下「包括」という。）の運営評価について、基幹型包括が実施した包括運営評価指標シートについて報告を行い、各委員から意見を聴取しました。4人の委員から意見をいただきました。

(2) いただいた意見

	委員からの意見
1	包括は全体的によくやっていると評価して良いと考えている。 評価シートの「7. 苦情・要望に対する具体的方針」の「7-2、職員の対応力向上」について、12包括のうち、5つの包括について、基幹型の評価が3であった。苦情対応は非常に大切なことなので、更に評価が4になれるよう、指導を実施していただきたい。
2	基幹型包括が評価した、12包括の運営評価シートを比較すると、4以外の評価をつけられていたのは、「5. 緊急対応時の具体的方針」と「7. 苦情・要望に対する具体的方針」であり、評価3が多かった。 緊急時の対応と苦情対応は非常に大事な問題であることから、平成30年度も改善できるよう、指導を徹底していただきたい。
3	満点が4であることから、12包括の平均点は3.9であり満点に近い点数であると考えられる。 苦情がどの程度あるのかについて具体的には把握できないが、それ以外については、相当、高いレベルであると理解できるので、更に、上を目指した活動をしていただく方向で良いと思われる。
4	市内で最初にできた包括の1つについては、評価の3が目立っている。さらに評価が上がるよう、指導を徹底していただきたい。マンネリ化などが懸念され、考えさせられた。他の包括と同様にさらにスキルが上がるよう、支援していただきたい。

(3) 参考 運営状況のレベルと評価点

運営状況のレベル	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