

令和元年度

茨木市地域包括支援センターの業務評価について

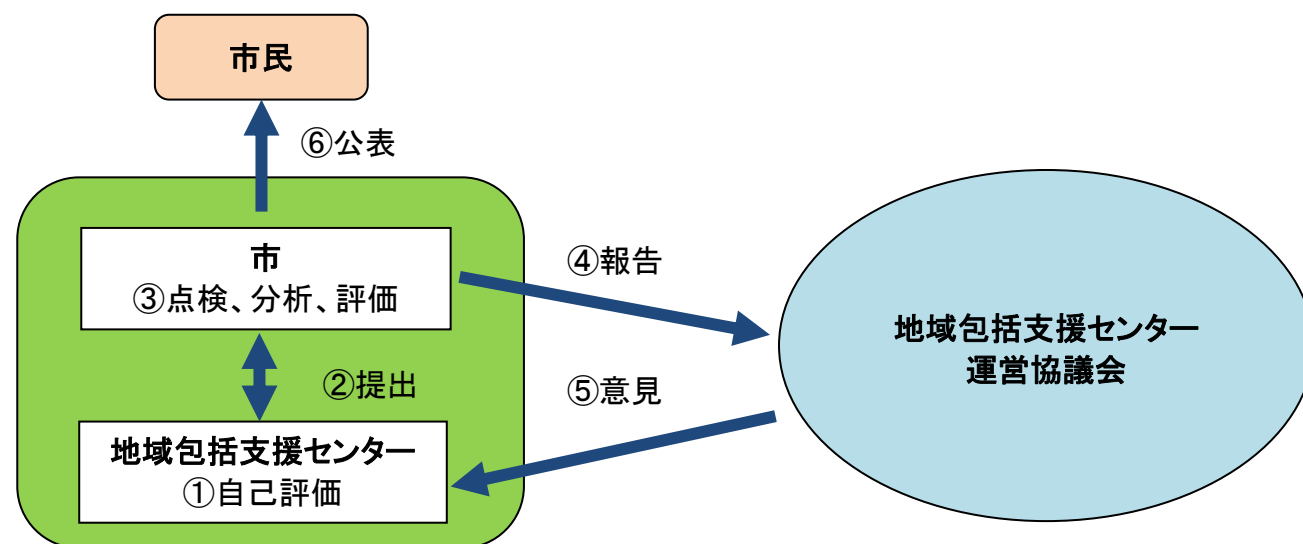
茨木市

## 評価のしくみについて

- (1) 目的  
地域包括支援センターの運営や活動を一定の基準に基づいて評価し、その結果を活かしてより良い運営・活動に向けた取組みを推進することを目的に、茨木市独自評価を導入する。
- (2) 評価期間について  
当該年度の概ね1年間とする。  
(平成31年4月から令和2年2月)
- (3) 自己評価時期  
当該年度末とする。
- (4) 外部評価機関  
茨木市地域包括支援センター運営協議会

## 評価の手順

- (1) 評価手順
- ① 地域包括支援センターは、「地域包括支援センター業務評価票」に沿って、全職員により全項目について、自己評価を実施する。
  - ② 地域包括支援センターは、実施した自己評価を集約し、市へ提出する。
  - ③ 市は、提出のあった自己評価内容について点検、分析し、市の評価を行う。
  - ④ 市は、評価をまとめ、地域包括支援センター運営協議会に報告する。
  - ⑤ 地域包括支援センター運営協議会において、自己評価、市の評価の結果について審議及び評価、改善策等の意見をいただく。
- (2) 公表について
- ⑥ 市は、承認された評価結果をホームページ等で市民に公表する。



## 基本的な考え方

- (1) 業務評価票の見方

- 1 運営全体に関するもの
- 2 総合相談支援業務
- 3 権利擁護業務
- 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務
- 5 介護予防ケアマネジメント
- 6 その他

- (2) 記入者

本評価票は、職種に関わらずセンター職員全員で検討し、総合判断のうえ記入することを基本としています。  
各項目について、三職種それぞれの立場から評価することがチームアプローチを基本とするセンターの運営の評価において必要と考えられるからです。  
ただし、「1 運営全体に関するもの」についてはセンター長が判断し、記入してください。運営全体に関するものについては、公正・中立性の確保や人材育成などの運営管理に責任を持つものが評価することが適切と考えられるからです。

- (3) 記入の仕方

各項目について、3段階で評価します。

評価数値の記入方法	1	あまりできていない できている 良くできている
	2	
	3	

令和元年度地域包括支援センター業務評価表

運営方針	点検・評価項目・評価の視点	センター名											評価の尺度	3 良くできている	2 できている	1 あまりできていない
		清溪・忍頂寺・山手台	天兆園	常清の里	エルダー	東・白川	春日・郡・畑田	春日丘荘	社協	大池・中津	玉櫛・水尾	葦原				
Ⅰ. 運営方針の策定趣旨																
運営方針に基づいた適切な実施(事業計画書及び事業報告書)		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	運営方針をふまえ、PDCAサイクルに沿って実施できているか	運営方針に基づきPDCAサイクルで実施できている	運営方針に基づいて実施できている	運営方針の共有があまりできていない
Ⅱ. 運営上の基本的考え方																
1 基本視点の設定																
(1) 公益性の視点		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	「公益的な機関」として運営できているか	運営できている	認識はできている	認識の共有ができていない
(2) 地域性の視点		3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	地域特性や実情を踏まえて運営できているか	運営できている	認識はできている	認識の共有ができていない
(3) 協働性の視点		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	業務全体を「チーム」として運営し、関係者と連携し活動できているか	運営できている	認識はできている	認識の共有ができていない
2 個人情報の保護																
(1) 守秘義務とプライバシーの保護		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	個人情報保護の理解はできているか	本人・家族へも適切に説明できる	法、条例等を全員が理解できている	理解できていない職員がいる
(2) 情報管理の徹底(セキュリティ管理)		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	人的運用、システム運用管理の徹底ができているか	地域ケア会議等でも徹底できている	センター内は徹底している	徹底できていない
3 利用者満足の上向																
(1) 相談受付時の対応		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	市民が安心して相談できるようプライバシーの確保はなされているか	センター外で対応する際も確保できている	センター内での対応は確保できている	意識しているが確保できていないことがある
(2) 苦情の受付と対応		3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	第三者委員、責任者・担当者の設置及び揭示はされているか(指定介護予防支援業務)	設置し揭示し、職員間で共有できている	設置し、分かりやすく揭示できている	設置し揭示しているが、市民が分かりにくい
(3) 夜間・休日における対応		3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	緊急時の連絡体制の整備はされているか	整備されており、法人の協力体制もある	整備し、職員間で共有している	整備されているが、共有できていない
(4) 地域住民への情報提供		2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	センターの積極的な周知はできているか	圏域全体でできている	圏域内でできていない範囲がある	できていない
4 関係者との連携強化																
(1) 市及び他のセンターとの連携		3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	地域住民にとって質の高い業務を行うため連携・協力を努めているか	常に連携等している	概ね連携等している	連携等不十分
(2) 広域的・広範囲な連携(三師会、三島圏域等での会議)		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	広域的、広範な連携のための会議等に参加し、センター内で情報共有を図っているか	参加し、積極的な意見交換ができている	概ね参加し、情報共有できている	参加したが情報共有ができていない
5 組織・運営体制の充実																
(1) ① 人員体制		3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	配置すべき人員基準は守られているか	通年、守られている	概ね守られている	3か月以上の欠員がある
② 人材育成システム		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	研修機会を公平化されているか	均等に参加できている	偏りがあるが参加している	参加できていない
(2) リスクマネジメント(対応マニュアル)		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	マニュアル等を作成し、内容を理解しているか(苦情発生・事故発生・個人情報漏洩・ヒヤリハットなど)	作成・共有しており、適切に対応できている	作成している	作成していない
(3) 三職種のチームアプローチ		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	三職種での協議(会議)、情報共有や相互の助言により連携しているか	日常的に実施できている	週に1回は情報共有の機会がある	月に1回は情報共有している
Ⅰ 運営方針の策定趣旨・Ⅱ.運営上の基本的考え方 小計		45	45	44	45	44	44	45	45	44	44	44	/48			
Ⅲ. 令和元年度における業務推進の指針																
1 総合相談支援業務																
(1) ① 緊急レベル別の対応		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	相談内容と対応を明確化し、緊急性に応じた対応ができているか	関係機関との対応・支援体制を組んでいる	センター内で情報を共有し対応できている	対応できていないことが多い
② ワンストップサービス相談窓口機能		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	住民の相談には、懇切丁寧にワンストップで対応できているか	実施できている(高齢者人口比6%以上)	概ねできている(件数も前年同程度)	できていないことが多い(高齢者人口比4%以下)
(2) ① 社会資源の環境基盤整備		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	地域のニーズと関連した社会資源の把握及び活用ができているか	住民の問合せに即時対応できている	資源集等を作成し、活用している	把握はできているが活用できていない
② 地域包括支援ネットワークの構築		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	日常的に連携が図られるようネットワークの把握ができているか	把握し、概ね参加している	把握しているが、参加できないこともある	把握はしているが、参加していない
(3) ① 高齢者及び高齢者世帯の把握		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	支援の必要高齢者及び世帯の把握ができているか	個別訪問し、概ね把握できている	情報収集しているが個別訪問ができていない	情報収集ができていない
② 日常生活圏域ニーズ調査等(個別ニーズの把握)		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	独居及び高齢者世帯等の生活状況の確認	把握し、分析、活用できている	概ね把握している	把握できていないことが多い
③ 日常生活圏域ニーズ調査等(地域ニーズの把握)		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	地域にどのような傾向や課題があるのか把握し、分析しているか(地域特性)	把握し、分析、活用できている	概ね把握している	把握できていないことが多い
Ⅲ. 令和元年度における業務推進の指針 1 総合相談支援業務 小計		17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	/21			

令和元年度地域包括支援センター業務評価表

運営方針	点検・評価項目・評価の視点	センター名											評価の尺度	3 良くできている	2 できている	1 あまりできていない
		清溪・忍頂寺・山手台	天兆園	常清の里	エルダー	東・白川	春日・郡・畑田	春日丘荘	社協	大池・中津	玉櫛・水尾	葦原				
2 権利擁護業務																
(1)	① 高齢者虐待の防止・対応 (高齢者の安全の確認、通報又は届出に係る事実確認)	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	三職種で対応の必要性や緊急性を協議の上、市と連携して事実確認を行っているか	センター内で協議の上、市と連携して事実確認をしている	センター内の協議や市と連携して事実確認ができないことがある	できていない
	② 高齢者虐待の防止・対応 (高齢者及び養護者に対する相談、指導及び助言)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	虐待の防止や対応にあたり、相談や助言等を行っているか	状況に応じた助言等ができている	状況に応じた助言等ができないことがある	できていない
	③ 高齢者虐待の防止・対応(養護者の負担軽減)	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	養護者の意向や状況に応じて適切な支援をしているか	適切な支援ができている	適切な支援ができていないことがある	できていない
	④ 高齢者虐待の防止・対応 (地域のネットワークを活用した、虐待の防止、早期発見及び対応)	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	虐待防止ネットワークを積極的に活用しているか	圏域全体できている	圏域内でできていない範囲がある	できていない
	(2) 老人福祉施設等への措置の支援(措置に係る市との連携)	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	虐待等の場合で、専門的な視点をもって、様々な要素を総合的に勘案し、判断・対応しているか	様々な要素を総合的に勘案し、市に提言している	様々な要素を総合的に勘案できていないことがある	できていない
	(3) 困難事例への対応(相談、指導及び助言)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	三職種で連携し、対応策を検討の上対応できているか	三職種で連携し、対応できている	三職種の連携や対応ができていないことがある	できていない
	(4) ① 成年後見制度の活用促進(広報活動)	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	成年後見制度普及等の広報活動に取り組んでいるか	積極的に取り組んでいる	機会があれば取り組んでいる	取り組めていない
	② 成年後見制度の活用促進(相談・指導及び助言)	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	成年後見制度の利用が必要な場合、申立て支援をしているか	申立てを支援している	申立ての支援が不十分なものがある	できていない
	③ 成年後見制度の活用促進(関係機関との連携)	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	地域の医療機関や後見人を推薦できる団体等と連携できているか	連携できている	連携が不十分である	連携できていない
	(5) ① 消費者被害の防止(相談、指導及び助言)	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	消費生活センター等関係機関と連携の上、必要な助言等ができているか	連携の上、必要な助言等ができている	連携や支援が不十分である	できていない
	② 消費者被害の防止 (関係機関等との連携による消費者被害情報の把握と伝達)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	地域の民生委員、介護支援専門員、訪問介護員等への伝達ができているか	情報入手の際には伝達している	機会があれば伝達している	伝達していない
2 権利擁護業務 小計		29	33	32	31	29	27	32	30	30	30	32	/33			
(1)	3 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務															
	① 地域ケア会議の実施	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	地域ケア会議実施要領及び地域ケア会議がガイドライン等に基づき実施できているか	6回以上実施できている	3回以上実施できている	実施できていない
	② 地域ケア会議の実施(介護予防ケアマネジメントの強化)	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	個別課題を多角的視点から検討を行い、ケアマネジメントの質を高めているか	前年度より支援機関(者)が増えている	地域の支援者など多職種が協働できている	実施できていない
	(2) 包括的・継続的ケアマネジメントの環境整備	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	関係機関や多職種による連携・協働体制づくりや、意見交換会等を実施しているか	連携手段を共有し、意見交換会等を実施している	意見交換会を実施している(年1回以上)	実施できていない
	(3) 介護支援専門員等へのサポート	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	支援困事例を分析し、CMへの支援(指導・助言等)や実践力向上に役立てているか	対応を振り返り、成果を共有できている	相談体制の整備及び周知はできている	実施できていない
3 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 小計		8	8	11	10	10	9	9	9	11	10	11	/12			
(1)	4 介護予防ケアマネジメント業務															
	① 介護予防ケアマネジメント	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	ケアマネジメントの基本的な流れで実施し、自立支援型ケアマネジメントができているか	一貫・継続して実施できている	概ね目標志向型のプランが策定できている	実施できていない
	② 地域の多様な社会資源の活用	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	ケアプランに位置づけられているか	活用し、主体的な利用を意識している	地域の資源を意識している	活用できていない
	(2) ① 地域連携手帳(みんなで連携編の活用)	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	地域連携手帳として活用できているか	内容をよく理解し、活用できている	概ね活用している	活用できていない
	② 介護予防手帳(みんなで元気編の活用)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	セルフマネジメントツールとして活用できているか	内容をよく理解し、活用できている	概ね活用している	活用できていない
	(3) 第1号介護予防支援事業(事業対象者)	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	円滑な実施に向けて対象者等への説明はできているか	内容をよく理解し、説明できている	概ね説明できている	説明できていない
	(4) 指定介護予防支援(要支援認定者(要支援1、要支援2))	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	関係機関(委託先)との連絡調整はできているか	評価等について確認を行い、調整できている	概ねできている	できていないことが多い
(5) 公平性・中立性の確保(指定介護予防支援業務)	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	委託先の選定、経緯の記録はできているか	正当な理由、経緯の記録がある	前年度と概ね同程度の傾向である	特定の事業所に正当な理由がなく、偏りがある	
4 介護予防ケアマネジメント業務 小計		15	15	14	14	15	17	14	16	17	15	14	/21			
(1)	5 その他の業務															
	介護予防・生活支援サービス事業	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	訪問型サービス、通所型サービス、その他の生活支援サービス	事業をよく理解し啓発ができている	事業の啓発ができている	市民への啓発ができていない
	(2) 一般介護予防事業	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	介護予防普及啓発事業等	事業をよく理解し啓発ができている	事業の啓発ができている	市民への啓発ができていない
	(3) 在宅医療・介護連携推進事業	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	在宅医療と介護の連携強化	事業をよく理解し啓発ができている	事業の啓発ができている	市民への啓発ができていない
	(4) 認知症総合支援事業	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	認知症初期集中支援チーム、認知症サポーターキャラバン、認知症地域支援推進員など	事業をよく理解し啓発ができている	事業の啓発ができている	市民への啓発ができていない
	(5) 生活支援サービスの体制整備	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	生活支援コーディネーターとの連携(第1層協議体、第2層協議体など)	事業をよく理解し啓発ができている	事業の啓発ができている	市民への啓発ができていない
5 その他の業務 小計		9	8	10	9	9	10	12	9	10	11	11	/15			
合計		123	126	128	126	124	124	129	126	129	127	129	/150			
100点満点		82.0	84.0	85.3	84.0	82.7	82.7	86.0	84.0	86.0	84.7	86.0	/100			