

運営評価にかかるあんしんすこやかセンターの業務改善状況

1. 総括

- (1) 令和3年11月に各あんしんすこやかセンターに、運営評価の結果通知をした後、現時点の自主改善状況の確認を行った。令和2年度評価結果を受けて、令和3年度のセンター運営において、指摘事項の具体的改善を行った場合やミーティング等によりセンター内で指摘事項を共有・徹底を確認できた場合について改善とみなした。
- (2) その結果、基準適合率（対象項目における適あるいはS評価、A評価の割合）は、「Ⅰ運営体制について」（評価時95%）、「Ⅱ業務の状況について」（評価時99%）から、共に100%に向上した。

2. 改善状況

別紙のとおり

令和2年度 地域包括支援センター運営評価 評価総括表<改善報告後>

令和3年11月に各あんしんすこやかセンターに運営評価結果を送付し、「不適」または「B」評価の項目について、現時点での自主改善状況を確認した。結果、すべての項目において、各あんしんすこやかセンターでの改善が確認された。

センター別運営評価内容（Ⅰ 運営体制）

評価の内容	基準適合率		主な改善内容	
	評価結果	改善報告後		
1. 運営方針・要綱・要領	・センターの運営方針・運営要綱・実施要領・業務に関するマニュアル等を全センター職員が必要時参照している。	100%	100%	
2. 職員配置	① 4職種が常時配置されているか。	89%	100%	・退職希望が出れば速やかに雇用促進へ取り組む。また法人内での異動を検討できるように資格の取得に向けて人材育成へも務めていく。
	② 変更時には届出がされているか。	83%	100%	・全職員が締切りについて意識できる環境にする。 ・退職、入職が分かる時点で、職員配置状況変更届を提出できるようにして、10日以内に提出できるように体制を整える。
3. 24時間連絡体制	・24時間の連絡体制が整備されている。	100%	100%	
4. 事務執行力	① 提出物が期日内に提出されているか	80%	100%	・提出物が期日内に提出できるように、管理者だけでなく、他の職員も確認する。
	② 適宜記録がなされているか。	100%	100%	
5. 資質の向上（専門性の確保）	・職員のスキルアップを法人全体でバックアップし、業務に活かしている。	93%	100%	・オンラインで受講できる環境の整備を行い、外部研修を受ける体制を整えた。 ・受講できるように勤務体系を考慮する。
6. 個人情報の保護	・個人情報の保護のために対策を講じている。	99%	100%	・外部記録媒体は、データ移動用USBの使用を1個に制限し、施錠できる棚で管理する。データはUSB内に残さない取り決めをし、その内容はUSB保管場所に掲示している。
7. 執務環境	・適切な執務環境である。 ・必要な情報を記録し、書類が整理・保管されている。	100%	100%	
8. 人権の擁護及び高齢者虐待防止研修	・人権の擁護及び高齢者虐待の防止に係る研修を実施している。	100%	100%	
9. 苦情対応	・苦情対応が適切に行えているか。	99%	100%	・苦情対応の記録の作成と同時にセンター職員全員に迅速に報告する。

センター別運営評価内容（Ⅱ 業務の状況）

評価の内容		基準適合率（S+A）		主な改善内容
		評価結果	改善報告後	
1. 総合相談支援業務	(1)職員の対応態度	100%	100%	
	(2)説明の分かりやすさ	100%	100%	
	(3)相談の満足度はどうか。	100%	100%	
	(4)相談環境は適切か。	100%	100%	
	(5)案内表示はわかりやすいか	100%	100%	
	(6)利用者から相談が寄せられているか。	100%	100%	
	(7)センター内でチームアプローチしているか。	100%	100%	
	(8)センター業務の広報活動を行い、認知度を上げている。	100%	100%	
	(9)①介護リフレッシュ教室の広報・案内	100%	100%	
	(9)②介護リフレッシュ教室を積極的に開催しているか。	100%	100%	
2. 権利擁護業務	(1)＜成年後見制度＞ 成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援を行っている。	100%	100%	
	(2)＜虐待＞ 通報の受理・報告を適切に行っている。	100%	100%	
	(3)＜消費者被害＞ 市民に対し、消費者被害の情報提供を行い、啓発しているか。	91%	100%	・地域住民のみを情報提供するのではなく、圏域内のえがおの窓口のケアマネに対しても情報提供を行い、消費者被害の広報啓発に努める。
	(4)＜権利擁護業務全般＞ 複数の課題を持つ事例への対応について、関係機関と対応を検討している。	100%	100%	
3. 介護予防業務	(1)介護予防の取組みが必要な高齢者を早期に把握し、必要な支援につなげている。	97%	100%	・小地域支え合い連絡会で情報収集を行うとともに、相談受付内容を確認し、介護予防への取組みの必要性を検討する。
	(2)マニュアルを遵守し、介護予防ケアマネジメントを適時適切に実施している。	100%	100%	

評価の内容		基準適合率 (S+A)		主な改善内容
		評価結果	改善報告後	
4. 包括的継続的ケアマネジメント業務	(1)介護支援専門員からの相談に対し、支援を行っている。	100%	100%	
	(2)介護支援専門員に対し、社会資源の情報提供を行い、ケアマネジメントに生かせるよう助言を行っている。	100%	100%	
6. ネットワーク構築・地域づくり	(1)地域資源の把握 ①地域の社会資源・地域の状況を把握し、市民に分かりやすく明示しているか。	99%	100%	・新たな地域資源を追加できる体制を整える。
	(2)地域ケア会議 ①センター主催の地域ケア会議を実施している。	100%	100%	
	(2)地域ケア会議 ②・会議後のふりかえりやフィードバックをしている。 ・担当地域の地域ケア会議から見えてきた課題をまとめている。	92%	100%	・月次でセンターの活動報告書を作成し、地域ケア会議開催及びふりかえりを簡潔に掲載し、フィードバックの媒体としても活用できるようにしていく。
	(2)地域ケア会議 ②・会議後のふりかえりやフィードバックをしている。 ・担当地域の地域ケア会議ケア会議から見えてきた課題をまとめている。	100%	100%	
	(3)地域支え合いに関する地域との会議をもっているか。	100%	100%	
	(4)公的福祉サービス等や地域の見守り体制につないでいる。	99%	100%	・相談受付内容を確認し、4職種で支援内容を確認する。チーム連携支援記録を作成する。
	(5)住民相互の見守り支え合いができるようなグループの結成などコミュニティづくりを支援している。	100%	100%	
7. 認知症の人にやさしいまちづくり条例の推進	(1)認知症の人にやさしいまちづくり条例の主旨を理解し、積極的に認知症の啓発・相談・支援している。	100%	100%	
	(2)認知症初期集中支援チームや認知症疾患医療センター等（医療機関）と連携し、必要な対象者及びその家族への支援を行っている。	100%	100%	