

R5年度 上球磨地域包括支援センター業務評価表

地域包括支援センターの業務評価の目的等について

【目的】

日頃の地域包括支援センターの運営や活動について、町村から委託されている業務が適切に行えているかを一定の基準に基づいて評価し、より効果的・効率的な運営・活動につなげることができる。

【実施方法】

①上球磨地域包括支援センターは、「上球磨地域包括支援センター基本指針・運営指針」で定められた内容について適切な運営がなされているか、業務評価表にて自己評価を実施し町村へ提出する。

②業務評価結果をまとめ、上球磨地域包括支援センター運営協議会に報告する。

■評価期間：12か月（毎年4月～翌年3月末）

【評価指標の定義】 ※4段階評価

4：できている（目標まで達している）

3：概ねできている（目標の3/4程度まで）

2：あまりできていない（目標の1/2程度）

1：できていない

令和5年度評価

記入日	令和6年3月31日
評価期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日

センター人員配置（R6年3月31日時点）		
主任介護支援専門員	2	名
保健師	4	名
社会福祉士	1	名
計	7	名

上球磨地域包括支援センター業務評価表

【評価指標】

- 4：できている(目標まで達している)
- 3：概ねできている(目標の3/4程度まで)
- 2：あまりできていない(目標の1/2程度)
- 1：できていない

1. 組織/運営体制

評価項目		評価	特記事項
(1) 事業を適切に運営するための体制を構築しているか。		4	・構成町村から出された基本指針、運営指針に基づいて事業計画を策定している。また、構成町村と定期的に開催される担当者会議の中で事業の進捗状況を共有し、適切なセンター運営ができるように協議した上で必要な改善に努めている。
評価の根拠	ア.町村が定める運営方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	イ.事業計画の策定に当たって、町村と協議し、町村から受けた指摘がある場合、これを反映している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	ウ.町村の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られている	<input checked="" type="checkbox"/>	
	エ.町村が設置する定期的な連絡会合に、毎回出席している	<input checked="" type="checkbox"/>	
(2) 担当する圏域における利用者のニーズの把握を行っているか。		4	・町村から人口や高齢者数その他地域の状況を把握するために必要な情報の提供を受けている。 ・第9期介護保険事業計画策定の際に実施された介護予防・日常生活圏域ニーズ調査や在宅介護実態調査等についての情報などから、特に認知症の相談窓口や認知症初期集中支援チームの周知が必要であることが分かったため、令和6年度は認知症の理解が深まるように認知症サポーター養成講座に取り組んだり、認知症サポーターの講師であるキャラバンメイトの養成やこれまでに認知症サポーター養成講座を受講された方の組織化に向けた取り組みなどを重点事業として位置付けて取り組みたい。
評価の根拠	ア.町村から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供をうけている	<input checked="" type="checkbox"/>	
	①担当圏域の65歳以上高齢者の人口	<input checked="" type="checkbox"/>	
	②担当圏域の65歳以上高齢者のみの世帯数	<input checked="" type="checkbox"/>	
	③介護予防・日常生活圏域ニーズ調査や在宅介護実態調査等の各種住民対象のアンケート結果	<input checked="" type="checkbox"/>	
	④要支援・要介護認定者数やサービス利用状況等の介護保険に係る情報	<input checked="" type="checkbox"/>	
	⑤民生委員や地域のサロン運営者などの地域の関係団体情報	<input checked="" type="checkbox"/>	
	⑥その他ニーズ把握にとって必要な情報	<input checked="" type="checkbox"/>	
イ.把握した担当圏域の状況やニーズに基づき、センターの取り組みにおける重点事業項目を設定している	<input checked="" type="checkbox"/>		

評価項目		評価	特記事項
(3) 職員の確保・育成を図っているか。		3	<ul style="list-style-type: none"> ・3職種を配置することができている。 ・令和4年9月から人員不足の状況が続いていたが、令和5年10月1名、令和6年1名計2名配置され充足した。 ・町村から職員を対象とした研修計画については示されていない。 ・それぞれの専門性を高めるための研修などに積極的に参加するよう働きかけを行っている。(各職能団体の研修、市町村職員協議会が開催する研修など)
評価の根拠	ア.3職種(それぞれの職種の準ずるものは含まない)を配置している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	イ.町村から、年度当初までにセンター職員を対象とした研修計画が示されている	<input type="checkbox"/>	
	ウ.センターに在籍する全ての職種に対して、センターまたは受託法人が職場での仕事を離れての研修(off-JT)を実施している	<input checked="" type="checkbox"/>	
(4) 利用者が相談しやすい相談体制を構築できているか。		4	<ul style="list-style-type: none"> ・HPに24時間対応であることを明記している。 ・各町村においてパンフレットを窓口に置いたり、総合相談対応の際や出前講座などを通してパンフレットを配布しセンターの周知に努めている。
評価の根拠	ア.夜間・早朝の対応窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	イ.平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	ウ.パンフレットの配布等、センターの周知を行っている	<input checked="" type="checkbox"/>	

2. 個人情報の保護

評価項目		評価	特記事項
(1) 個人情報保護を徹底しているか。		4	<ul style="list-style-type: none"> ・構成町村の個人情報保護条例の取り扱いに準じて対応することとしており、当センターにおいては個人情報保護マニュアル(個人情報の取り扱い及び情報開示について)を作成している。 ・個人情報保護の責任者を配置している：管理者 ・個人情報の開示については、マニュアルに基づいて対応することとし必要書類を準備している。
評価の根拠	ア.個人情報保護に関する町村の取り扱い方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	イ.個人情報が漏洩した場合の対応など、市町村から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	ウ.個人情報保護に関する責任者(常勤)を配置している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	エ.個人情報の持出・開示時は管理簿への記載と確認を行っている	<input checked="" type="checkbox"/>	

3. 利用者満足の向上

評価項目		評価	特記事項
(1) 利用者の満足度向上のために、相談・苦情対応体制を整備しているか。		4	<p>・苦情対応マニュアル（H31.1.24作成済）。 ⇒苦情対応責任者を配置するとともに、把握された苦情については、マニュアルに沿って記録し適切に処理する。</p> <p>・苦情内容に応じて包括内で協議した上で、構成町村に報告すべき内容については即時報告する。また内容により急を要しない場合は町村担当者会議の際に報告し、共有する。</p>
評価の根拠	ア.町村の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	イ.センターが受けた介護サービスに関する相談について、町村に対して報告や協議を行う仕組みが設けられている	<input checked="" type="checkbox"/>	
(2) 安心して相談できるよう、プライバシーの確保を図っているか。		3	<p>・町村から示された方針はないが、スタッフが業務を行う事務室とは別に相談室を完備しており、相談内容に応じて個別に対応するなどプライバシーに配慮した対応を行っている。</p>
評価の根拠	ア.相談者のプライバシー確保に関する市町村の方針に沿って、プライバシーが確保される環境を整備している	<input checked="" type="checkbox"/>	

4. 総合相談支援

評価項目		評価	特記事項
(1) 地域における関係機関・関係者のネットワークを構築しているか。		2	<p>・介護支援専門員との連絡体制は取れており、居宅介護支援事業所の介護支援専門員の把握も出来ている。</p> <p>また、民生委員会へ参加し情報交換を行ったり、民生委員の連絡先名簿を貰い、必要時には連携をとっている。</p>
評価の根拠	ア.地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップまたはリストで管理している	<input type="checkbox"/>	
(2) 相談事例の解決のために必要な対応を行っているか。		4	<p>・相談事例の終結条件については町村と共有することができている。また、町村担当者会議や包括支援センター運営協議会において、総合相談の件数や分類を報告している。</p>
評価の根拠	ア.相談事例の終結条件を、町村と共有している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	イ.相談事例の分類方法を町村と共有している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	ウ.前年度1年間の相談件数を町村に報告している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	エ.前年度1年間に相談事例解決のために町村へ支援を要請し、その要請に対し町村から支援があったか	<input checked="" type="checkbox"/>	

(3) 総合相談支援の中で、家族介護者や複合的な課題を持つ世帯等への支援を推進しているか。		4	<ul style="list-style-type: none"> 相談対象者以外にも家庭全体の支援と考え、対象者の子供に疾病があった場合には、通院等の調整を行ったこともある。変化していく家庭のニーズに対応するようにしている。
評価の根拠	ア.家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残留して取りまとめている	<input checked="" type="checkbox"/>	
	イ.介護、子育て、障がい等、複合的な課題を持つ世帯への相談対応を行っている	<input checked="" type="checkbox"/>	

5. 権利擁護

評価項目		評価	特記事項
(1) 成年後見制度の活用を図るための取り組みを行っているか。		2	<ul style="list-style-type: none"> 成年後見制度の市町村申し立てに関する判断基準は町村から共有されていない。 成年後見制度の申し立てに関する相談に対しては、必要に応じて人吉球磨成年後見センターと情報を共有し対応するなど適切な対応を行っている。
評価の根拠	ア.成年後見制度の市町村長申し立てに関する判断基準が、町村から共有されている	<input type="checkbox"/>	
	イ.前年度1年間において、成年後見制度の町村長申し立て及び本人・親族申し立ての支援を行った件数	3件	
(2) 高齢者虐待に対して迅速に対応しているか。		4	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者虐待が発生した際には、町村が開催するコアメンバー会議に参加し、町村と役割分担をしながら訪問・面談等に対応している。 毎年4月又は5月に開催される3町村担当者会議の際に、包括が把握した前年度分の虐待対応状況について報告し、今後の対応策について共有している。
評価の根拠	ア.高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、町村と共有している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	イ.センターまたは町村が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討している	<input checked="" type="checkbox"/>	
(3) 消費者被害の防止の取り組みを行っているか。		3	<ul style="list-style-type: none"> 困難事例などの場合は、消費生活センターや警察へ問い合わせや相談を行い、当センターのみで判断することが無いようにしている。 消費者被害やその可能性がある場合は、行政や民生委員、介護関連事業所等へ情報提供を行っている。 多良木町においては民生委員会の求めに応じて定例会へ出席しているため、情報提供の在り方について検討する必要がある。
評価の根拠	ア.消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	イ.消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取り組みを行っている	<input checked="" type="checkbox"/>	

6. 介護支援専門員を支援するための体制が構築できているか

評価項目		評価	特記事項
(1) 介護支援専門員を支援するための体制が構築できているか。		3	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月居宅介護支援事業所連絡会を開催しており、その中で介護支援専門員との情報交換を行っている。 ・研修会を年に2回開催しており、介護支援専門員のケアマネジメント能力の向上が図れる研修会を行っている。 また、毎月地域ケア会議を開催し、専門職より色々な意見を頂き、ケアプラン作成に活かせるようにしている。
評価の根拠	ア.担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等)を把握している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	イ.介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	ウ.介護支援専門員に対するアンケート、意見収集等についての町村からの情報提供や、町村による研修会の内容等を踏まえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や個別事例を検討する地域ケア会議等を開催している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	エ.担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けている	<input checked="" type="checkbox"/>	
オ.介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催している	<input type="checkbox"/>		
(2) 介護支援専門員に対して、効果的な相談対応を行っているか。		3	<ul style="list-style-type: none"> ・相談内容は、システムに入力しており、毎年件数な内容の確認を行っている。
評価の根拠	ア.介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分析した上で、経年的に件数を把握している	<input checked="" type="checkbox"/>	

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

評価項目		評価	特記事項
(1) 自立支援に向けた介護予防ケアマネジメント等を行っているか。		3	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年研修会を通して、上球磨地域のケアマネジメントに関する基本指針を行政より説明してもらっている。 ・社会資源シートを当センターホームページに掲載しており、ケアプランに多様な地域の社会資源を位置づけるようにしている。
評価の根拠	ア.自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関し、町村から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	イ.介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置付けたことがある	<input checked="" type="checkbox"/>	
	ウ.利用者のセルフマネジメントを推進するため、町村から示された支援の手法を活用している	<input checked="" type="checkbox"/>	
(2) 介護予防ケアマネジメント等の委託を適正に行っているか。		3	<ul style="list-style-type: none"> ・委託する場合には、利用者や家族へ説明を行い、利用者や家族の選択に基づき、委託先事業所へ紹介を行っている。
評価の根拠	ア.介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市町村から示されている	<input type="checkbox"/>	
	イ.介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っている	<input checked="" type="checkbox"/>	

8. 在宅医療・介護連携

(1) 在宅医療・介護連携の推進に向けた取組を行っているか。		3	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度は認知症疾患医療センターの事例検討会や熊本メディカルネットワーク研修会、人吉球磨在宅医療介護連携推進事業で開催された講演会等に参加している。 ・第2回上球磨地域介護事業所連絡会では、「在宅医療介護連携推進に向けた人吉球磨の取り組み」をテーマに保健所や在宅医療介護連携推進事務局、在宅サポートセンターによる講演を企画・開催した。 今後は地域住民向けの講演会や出前講座も企画していきたい。
評価の根拠	ア.医療関係者と合同の事例検討会に参加している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	イ.医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	ウ.在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っている	<input checked="" type="checkbox"/>	
	エ.課題を把握し、町村と共有している	<input type="checkbox"/>	

9. 認知症高齢者支援

評価項目		評価	特記事項
(1) 認知症高齢者を支援するための取り組みを行っているか。		4	・毎月チーム員会議を開催し、支援対象者の支援状況報告し情報共有している。認知症に関連した地域課題についても、金融機関等への啓発や認知症サポーター、キャラバンメイトの活動の場、チームオレンジの組織化等について町村担当者と共有し対策を検討している。
評価の根拠	ア.認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている	<input checked="" type="checkbox"/>	
	イ.課題を把握し、町村と共有している	<input checked="" type="checkbox"/>	

10. 地域ケア会議

評価項目		評価	特記事項
(1) 個別課題や地域課題の解決のために、関係者との連携の下で地域ケア会議を開催しているか。		4	・地域ケア会議の目的及び年間計画を作成し、センター職員や会議参加者へ配布し周知している。 毎月1回個別事例の検討を行い、自立支援に向けた支援について検討している。令和5年度は3月に地域課題について検討する地域ケア会議（地域ケア推進会議を兼ねる）を開催し、3町村担当者や生活支援コーディネーター、包括支援センター職員で地域課題の共有と解決に向けた取組について協議を行った。
評価の根拠	ア.地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が町村から示されている	<input type="checkbox"/>	
	イ.センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係者に対して周知している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	ウ.センターの主催の地域ケア会議において、個別事例について検討している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	エ.センターの主催により、地域づくり・社会資源開発もしくは政策形成の機能をもつ、地域課題を検討する地域ケア会議を開催している	<input checked="" type="checkbox"/>	
(2) 個別事例や地域課題の解決のために、地域ケア会議を活用しているか。		3	・毎月1回地域ケア会議を開催、ケースに応じて様々な専門職に参加を呼びかけ自立支援に向けたケース検討を行っている。 会議後は専門職からの助言を書面にまとめ、事例提供CMへ提出し、4か月後にモニタリング表を提出してもらっている。
評価の根拠	ア.センター主催の地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じている	<input checked="" type="checkbox"/>	
	イ.市町村から示された地域ケア会議における個人情報の取り扱い方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応している	<input type="checkbox"/>	
	ウ.センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有している	<input checked="" type="checkbox"/>	
	エ.地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化をモニタリングしている	<input checked="" type="checkbox"/>	
	オ.センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市町村に報告している	<input type="checkbox"/>	

11. 生活支援体制整備

評価項目		評価	特記事項
(1) 生活支援コーディネーターや協議体と連携した取り組みを行っているか。		2	・毎年各町村コーディネーターから社会資源シートを作成してもらい当センターHPへ掲載し広く周知している。サービス調整会議等において、生活支援コーディネーターとニーズや課題について共有しているが、今年度は協議体での協議は行えていない。
根拠の評価	ア.生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議をしている	<input checked="" type="checkbox"/>	

町村からのご意見・要望等

【多良木町】

令和5年度から評価項目を見直したことにより、前年度と比較して「あまりできていない」とした項目が増えていますが、評価項目の多くは、「概ねできている」若しくは「できている」となっており、これまでと変わらず運営方針に基づき適切に業務ができていると思います。また、「あまりできていない」との評価がなされている項目は、関係機関との連携に係る部分であり、3町村及び地域包括支援センターで課題を共有するとともに改善に向けた取組みを検討していくとともに、目標を概ね達成している項目についても取組みを推進していければと考えています。

【湯前町】

・在宅医療・介護連携推進事業において、相談業務や講演会の企画等を遂行されているが、基本指針・運営方針に沿って、課題も把握されたい。
 ・町村が包括支援センターへ示すべき事項、共有すべき事項の未対応部分については、三町村協議の上、改善していきたい。

【水上村】

・1 (2) 特記事項に記載がある通り、本村のニーズ調査においても認知症総合窓口や初期集中等の認知度の低さが目立っていました。地域包括ケアシステム等の推進にあたっては、村民に対してまずは「認知症についての理解」が必要だと様々なところから意見をいただいているので、村としても通いの場など地域住民が集まる場や広報誌・HP等を利用した周知啓発と併せてほかにも効果的な周知啓発方法がないかと思案しているところです。この部分については今後包括とも協議していければと思っています。