

## 令和3年度 鈴鹿亀山地区広域連合 地域包括支援センター 事業実績評価書〔1〕

※特に断りのない限り、件数、回数等は合計値

## 1 総則

## (1) 組織・運営

評価項目	全包括
<b>①地域包括支援センター「事業計画」が適切に作成・実行されているか。</b>	
◆広域連合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か。 <small>(市町村及び地域包括支援センターの評価指標) 地域の関係者で構成される運営協議会の仕組みを活用し、運営方針を策定している</small>	12/12
◆「事業計画」に委託契約仕様書の内容は網羅されているか。	12/12
◆「事業計画」を法人として決定しているか。	12/12
◆事業計画の策定に当たって、広域連合や市と協議し、広域連合や市から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。 <small>(市町村及び地域包括支援センターの評価指標) センターの事業計画を策定するに当たり、市町村とセンターで必要な協議が行われ、センターの事業計画に反映されているか評価。</small>	12/12
◆広域連合や市の支援・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か。 <small>(市町村及び地域包括支援センターの評価指標) センターの運営方針、支援・指導の内容に関し、運営協議会から意見・指摘を受けた際の対応状況を評価。</small>	12/12
◆広域連合や市が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。 <small>(市町村及び地域包括支援センターの評価指標) 市町村とセンターの連携のための体制が整備され、連携が図られているか評価。</small>	12/12
◆広域連合や市から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けているか。 <small>(市町村及び地域包括支援センターの評価指標) センターが担当圏域の実情に応じた取組を行うための、情報連携や重点項目の設定を評価</small>	11/12
◆担当圏域やセンターが抱える課題を把握した上で、令和3年度の事業実施に当たっての重点業務を決めているか。	12/12

評価	事業計画の作成及び実行について、コロナ感染症の影響により思うように計画実行できなかった部分はあったが、概ね適切に取り組んでいる。 なお、運営方針については、3月に開催した介護保険運営委員会において承認を受け、広域連合として方針を示している。各地域包括支援センターにおいては、この運営方針に基づき、事業計画を作成し事業を実施している。このことから、事業計画については適切に作成し、これに基づき実施していると評価できる。
----	---

<b>②個人情報保護の徹底を行っているか。</b>	
◆個人情報保護マニュアルを整備し、職員全員が閲覧できるようにしているか。 <small>(市町村及び地域包括支援センターの評価指標) 個人情報の取扱方針が整備されていることを評価</small>	8/12
◆個人情報が漏えいした場合の対応など、広域連合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か。 <small>(市町村及び地域包括支援センターの評価指標) 個人情報漏えい等の事態が発生した場合の対応方法が整備されていることを評価。</small>	12/12
◆個人情報保護責任者を設けているか。 <small>(市町村及び地域包括支援センターの評価指標) 個人情報保護に関する責任体制が構築されていることを評価。</small>	12/12

◆個人情報の管理（持出等）について、チェック項目が設けられている管理簿を作成し、案件ごとに確認しているか。	1/12
（市町村及び地域包括支援センターの評価指標）個人情報が適正に取り扱われているか。	

評価	個人情報の取り扱いについては、毎年、契約時に個人情報の取り扱いについて定めた特記事項を取り交わしており、責任者や従事者、作業場所の特定、研修の実施、安全な管理等について定めるとともに、責任者から報告を受けている。
	今回の評価に伴うヒアリングにより、各地域包括支援センターによって、法人の個人情報保護マニュアルに沿った対応を行う等、取り扱いがさまざまであることが明らかとなった。 今後は、各地域包括支援センターの体制を平準化するため、広域連合としての考え方を改めて示すとともに、包括間の方法を共有し、より徹底した個人情報の管理体制に向けて取り組んでいく。

<b>③利用者の満足度向上のための適切な苦情対応体制を整備しているか。</b>	
◆地域包括支援センターで受け付けた苦情受付件数と、そのうちセンター自体に対する苦情件数（令和3年度1年間）【広域連合に報告のあったもの】	苦情受付件数 <b>14件</b>
	うちセンター 自体の苦情 <b>2件</b>
（市町村及び地域包括支援センターの評価指標）苦情受付体制と苦情への対応状況进行评估。	
◆苦情対応窓口に関する情報（連絡先、受付時間等）を公開しているか。	12/12
◆重大な苦情の内容及び対応内容を決定し、関係機関と共有しているか。	12/12
（市町村及び地域包括支援センターの評価指標）センターが受けた相談内容を市町村との間で共有する体制进行评估。	
◆相談者のプライバシー確保に関する広域連合の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備しているか。	11/12
（市町村及び地域包括支援センターの評価指標）相談対応の際のプライバシーの確保に関する取組进行评估。	

評価	各地域包括支援センターにおいては、介護サービスについてや事業所についてなど、個々のケースに関して、多岐にわたる内容の苦情を日々対応している。その多くは個別具体的な内容であり、重大なものとして広域連合に対して報告するに至らないものである。
	日々の業務に広域連合などの関係機関と必要時連携しながら対応できている。

評価まとめ	事業計画の作成及び実行と、苦情対応体制については、いずれの地域包括支援センターでもほとんどの評価項目において適切に取り組まれている。個人情報保護に関しては、マニュアル作成について未実施のセンターがあり、個人情報の持出等の管理についてはほとんどが未実施であるが、いずれも、鈴鹿亀山地区全体の取組状況を共有し、広域連合の考え方を示す中で、より徹底を図っていくことが求められる。
-------	--

## (2)人員

評価項目	全包括
<b>①多様なニーズに対応できる知識・経験のある職員の確保・育成を行っているか。</b>	
◆職員に対する職場内研修の開催回数	76回
◆職員に対する外部の専門職研修の受講回数	171回

◆全ての職員に対して職場での仕事を離れての研修の受講機会を与えているか。	12/12
(市町村及び地域包括支援センターの評価指標) 職場の状況に左右されず、均一な研修の機会を提供できているかを評価。	

評価	<p>各包括支援センターにおいて、職場内研修が平均6回程度、職場外研修が平均14回程度の研修を受講し、包括支援センターの職員としての知識向上と職員の育成に努めている。</p> <p>仕事を離れての研修についても受けやすい環境が確保されている状況にあり、引き続き研修の機会が確保され、受講しやすい環境の確保につなげていく。</p> <p>また、各々が受講した研修については、その内容を包括支援センター内で伝達し、共有をしていることは評価できる。</p>
----	---

<b>②専門職間の連携を効果的に行っているか。</b>	
◆三職種を配置しているか。	12/12
(市町村及び地域包括支援センターの評価指標) 包括的支援事業を適切に実施するための原則的な体制が確保されていることを評価。	
◆三職種間の連携を効果的に行うために、定期的に打合せを行っているか。	12/12
◆三職種間の連携を効果的に行うためのツールを導入しているか。	11/12

評価	<p>三職種の配置について、すべての地域包括支援センターで配置できている。</p> <p>職種間の連携については、スマートフォン等のツールの使用やミーティング等を行い、情報を共有し、連携できている。</p>
----	---

評価まとめ	<p>職員のスキルアップ、職種間の連携ともに、いずれの地域包括支援センターでもほとんどの評価項目において適切に取り組まれていることから、引き続きこの状況を確保し、包括支援センターの体制の維持・強化につなげていく。</p> <p>職員確保の面では、一部のセンターにおいてプランナー（介護予防支援計画の策定専従者）の配置ができなかった。包括支援センターの職員は、資格や専門性が求められる職種であり、退職による欠員などの場合、急に確保することが困難な場合がある。しかしながら、各包括支援センターの努力により、令和4年度に確保されるめどが立っており、改善が図られる見込みである。</p>
-------	---

### (3)圏域の状況把握

評価項目	全包括
<b>①担当する圏域における高齢者人口及び世帯の把握を行っているか。</b>	
◆担当する圏域の65歳以上の高齢者人口（※1圏域あたりの平均値）	R4.3.31現在 <b>6,402人</b>
◆担当する圏域の65歳以上の独居世帯について、ニーズや実態の把握を行っているか。	11/12
◆担当する圏域の75歳以上の高齢者人口（※1圏域あたりの平均値）	R4.3.31現在 <b>3,245人</b>
◆担当する圏域の75歳以上の独居世帯について、ニーズや実態の把握を行っているか。	11/12

評価まとめ	<p>圏域の状況については、個別の相談事例や民生委員からの情報、生活支援コーディネーターなどの関連機関からの情報によって、いずれの地域包括支援センターにおいてもニーズや実態の把握に適切に取り組まれている。</p>
-------	--