

平成27年度地域包括支援センター自己評価の着眼点(その1)

【参考資料1】

項目	評価の目安		
	◎ (市が求める水準を満たし、かつ、特に優れた業務を実施している)	○ (市が求める水準を満たした業務を実施している)	△ (市が求める業務水準に達しておらず、工夫・改善を要する)
1. 総合相談・支援業務			
① 地域における潜在的な利用者の実態把握	<p>◇以下の取組を行い、計画的・効率的な実態把握に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動(民児協や町内会関係の会合等)への訪問・参加による情報収集</li> <li>・収集した情報に基づき、必要に応じての高齢者宅への戸別訪問</li> </ul> <p>◇本人や家族からの相談を待つのみではなく、日頃から様々な関係機関からの情報収集を行うとともに、関係機関からセンターへ相談が入る体制が構築されている。</p>	<p>◇以下の取組を行い、計画的・効率的な実態把握に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動(民児協や町内会関係の会合等)への訪問・参加による情報収集</li> <li>・収集した情報に基づき、必要に応じての高齢者宅への戸別訪問</li> </ul>	<p>◇地域活動への訪問・参加による情報収集や高齢者宅への戸別訪問の実施に至っていない。</p>
② 相談受付から支援に至るまでの適切な対応	<p>◇ワンストップサービスとして、以下の観点に沿い、相談から適切なサービス調整までを一体的に実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者の必要な情報を把握するとともに、緊急性の判断をし、それらを記録している</li> <li>・相談内容から訪問が必要と判断した場合、迅速に対応している</li> <li>・関係機関への連携・引継を実施している</li> <li>・定期的に状況を確認するなど、状態に応じた継続的な支援を行っている</li> </ul> <p>・支援の状況について、ケースカンファレンスなど所内での情報共有や振り返りを行っている。</p> <p>・必要に応じて個別ケア会議を開催し、ケースの課題解決を支援している(事例が発生していない場合、個別ケア会議について地域や関係機関に周知するなど、個別ケア会議を開催できる環境づくりを行っている。)</p> <p>◇以下の観点に沿い、相談から適切なサービス調整までを一体的に実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関への連携・引継を実施した後も、必要に応じて定期的に状況の確認を行っている</li> </ul>	<p>◇ワンストップサービスとして、以下の観点に沿い、相談から適切なサービス調整までを一体的に実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者の必要な情報を把握するとともに、緊急性の判断をし、それらを記録している</li> <li>・相談内容から訪問が必要と判断した場合、迅速に対応している</li> <li>・関係機関への連携・引継を実施している</li> <li>・定期的に状況を確認するなど、状態に応じた継続的な支援を行っている</li> </ul> <p>・支援の状況について、ケースカンファレンスなど所内での情報共有や振り返りを行っている。</p> <p>・必要に応じて個別ケア会議を開催し、ケースの課題解決を支援している(事例が発生していない場合、個別ケア会議について地域や関係機関に周知するなど、個別ケア会議を開催できる環境づくりを行っている。)</p>	<p>◇適切なサービス調整や状況確認が行えないなど、ワンストップサービスとしての役割が果たせていない。</p>

項目	評価の目安		
	◎ (市が求める水準を満たし、かつ、特に優れた業務を実施している)	○ (市が求める水準を満たした業務を実施している)	△ (市が求める業務水準に達しておらず、工夫・改善を要する)
③ 防災への対応	<p>◇センターでかかわっている高齢者のなかで、災害時に援護が必要な人のリストを作成し、安否の確認が行えるようになっている。</p> <p>◇センター独自の災害時対応マニュアル等を整備している。</p> <p>◇個別に支援を行っている要援護高齢者に対し、訪問の機会等を生かして防災対策の啓発を行っている。</p> <p>◇平常時において、担当圏域内の防災体制の情報収集を行っている。</p> <p>◇災害時要援護者情報登録制度による要援護者リストについて、地域の関係団体等と情報交換を行うとともに、個別の支援方法について相談があった場合には、専門的な立場からアドバイスを行っている。</p> <p>◇地域の関係機関と連携し、地域の実情に応じた災害時の対応について整理している。</p>	<p>◇センターでかかわっている高齢者のなかで、災害時に援護が必要な人のリストを作成し、安否の確認が行えるようになっている。</p> <p>◇センター独自の災害時対応マニュアル等を整備している。</p> <p>◇個別に支援を行っている要援護高齢者に対し、訪問の機会等を生かして防災対策の啓発を行っている。</p> <p>◇平常時において、担当圏域内の防災体制の情報収集を行っている。</p> <p>◇災害時要援護者情報登録制度による要援護者リストについて、地域の関係団体等と情報交換を行うとともに、個別の支援方法について相談があった場合には、専門的な立場からアドバイスを行っている。</p>	<p>◇センターでかかわっている高齢者について、災害時に援護が必要であるかどうかという観点での整理ができていない。</p> <p>◇センター独自の災害時対応マニュアル等を整備していない。</p>
④ 福祉用具の展示 (実施しているセンターのみ)	<p>◇展示物が見やすく整理されているなど、利用者にとって分かりやすい展示となるよう工夫されている。</p> <p>◇地域の催しで紹介する等工夫しながら活用している。</p>	<p>◇展示物が見やすく整理されているなど、利用者にとって分かりやすい展示となるよう工夫されている。</p>	
<b>2. 権利擁護業務</b>			
① 成年後見制度の活用促進	<p>◇制度を理解し、他機関と連携しながら実際に制度の活用に関わっている(事例が発生していない場合、活用に関わることが十分に可能と考えている。)</p> <p>◇成年後見に関われないような場合でも、日常生活自立支援事業との連携・連絡を心がけている。</p> <p>◇地域の高齢者及び関係機関に制度を周知している。</p> <p>◇制度活用の観点から、様々な関係機関からの情報把握を行うとともに、制度が必要と思われる方の情報がセンターへ入る体制ができている。</p>	<p>◇制度を理解し、他機関と連携しながら実際に制度の活用に関わっている(事例が発生していない場合、活用に関わることが十分に可能と考えている。)</p> <p>◇成年後見に関われないような場合でも、日常生活自立支援事業との連携・連絡を心がけている。</p> <p>◇地域の高齢者及び関係機関に制度を周知している。</p>	<p>◇制度の理解が不十分で、対応に不安がある。</p> <p>◇日常生活自立支援事業の理解が不十分で、対応に不安がある。</p>

項目	評価の目安		
	◎ (市が求める水準を満たし、かつ、特に優れた業務を実施している)	○ (市が求める水準を満たした業務を実施している)	△ (市が求める業務水準に達しておらず、工夫・改善を要する)
② 高齢者虐待への対応	<p>◇仙台市高齢者虐待防止マニュアル等をもとに、区役所をはじめ他機関と連携し、適切に対応を行っている(事例が発生していない場合、手順の整理を行うといった工夫をして適切な対応が十分に可能であると考えている。)</p> <p>◇地域の高齢者及び関係機関に高齢者虐待防止に関する啓発を実施している。</p> <p>◇地域の高齢者及び関係機関に虐待防止の観点から情報把握に努めている。</p> <p>◇地域の関係機関と虐待防止のためのネットワークを構築している。(過去に虐待防止ネットワーク構築事業に取り組んでいれば、その成果を生かし事業を展開している。)</p>	<p>◇仙台市高齢者虐待防止マニュアル等をもとに、区役所をはじめ他機関と連携し、適切に対応を行っている(事例が発生していない場合、手順の整理を行うといった工夫をして適切な対応が十分に可能であると考えている。)</p> <p>◇地域の高齢者及び関係機関に高齢者虐待防止に関する啓発を実施している。</p>	<p>◇虐待に関する相談を受けた際、個人として対応しており、センターとしての対応には至っていない。</p> <p>◇地域の高齢者及び関係機関に周知を行うまでには至っていない。(又は、制度が十分に理解できていない。)</p>
③ 消費者被害の防止	<p>◇制度を理解し、消費生活センターや警察などの他機関と連携しながら適切に対応を行っている(事例が発生していない場合、適切な対応が十分に可能と考えている。)</p> <p>◇地域の高齢者及び関係機関にパンフレット等を活用しながら注意喚起を行っている。</p> <p>◇被害防止の観点から、様々な関係機関からの情報把握を行うとともに、被害が生じている可能性があると思われる方の情報がセンターへ入る体制ができている。</p>	<p>◇制度を理解し、消費生活センターや警察などの他機関と連携しながら適切に対応を行っている(事例が発生していない場合、適切な対応が十分に可能と考えている。)</p> <p>◇地域の高齢者及び関係機関にパンフレット等を活用しながら注意喚起を行っている。</p>	<p>◇消費者被害に関する相談を受けた場合に、消費生活センターや警察などの他機関との連携が不十分などの理由により、適切な対応が図れないケースがある。</p>

項目	評価の目安		
	◎ (市が求める水準を満たし、かつ、特に優れた業務を実施している)	○ (市が求める水準を満たした業務を実施している)	△ (市が求める業務水準に達しておらず、工夫・改善を要する)
<b>3. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務</b>			
① 利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携	<p>◇利用者の状態の変化に応じて、病院への入退院時等に医療機関と介護支援専門員等との連携が図れるよう調整を行っている。</p> <p>◇関係機関に対し、サービス担当者会議について理解が得られるよう働きかける等の支援を行っている。</p> <p>◇地域の介護支援専門員が医療機関をはじめとした関係機関と連携・協働できるよう独自の工夫を行っている。</p>	<p>◇利用者の状態の変化に応じて、病院への入退院時等に医療機関と介護支援専門員等との連携が図れるよう調整を行っている。</p> <p>◇関係機関に対し、サービス担当者会議について理解が得られるよう働きかける等の支援を行っている。</p>	<p>◇医療機関と介護支援専門員等とが連携できる関係に至っておらず、そのための調整も特に行っていない。</p>
② 介護支援専門員に対する個別支援	<p>◇必要に応じたケアプラン作成指導等を行っている。</p> <p>◇地域の介護支援専門員が相談しやすくなるよう、顔の見える関係づくりを行っている。</p> <p>◇介護支援専門員を指導する際には、自立支援の理念を念頭に置き、介護支援専門員自身の問題解決能力を高めるよう行っている。</p> <p>◇介護支援専門員が抱える支援困難なケース等について、必要に応じて個別ケア会議を開催し、課題解決を支援している(事例が発生していない場合、個別ケア会議について介護支援専門員に周知するなど、個別ケア会議を活用できる環境づくりを行っている。)</p> <p>◇介護支援専門員に対する個別の対応について独自の取り組みを行っている。</p>	<p>◇必要に応じたケアプラン作成指導等を行っている。</p> <p>◇地域の介護支援専門員が相談しやすくなるよう、顔の見える関係づくりを行っている。</p> <p>◇介護支援専門員を指導する際には、自立支援の理念を念頭に置き、介護支援専門員自身の問題解決能力を高めるよう行っている。</p> <p>◇介護支援専門員が抱える支援困難なケース等について、必要に応じて個別ケア会議を開催し、課題解決を支援している(事例が発生していない場合、個別ケア会議について介護支援専門員に周知するなど、個別ケア会議を活用できる環境づくりを行っている。)</p>	<p>◇ケアプラン作成指導等の実績が少ない(又はほとんど行っていない。)</p> <p>◇地域の居宅介護支援事業所の介護支援専門員の状況把握に至っていない。</p>
③ 介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援	<p>◇センター単独又は複数センター合同で、介護支援専門員を対象に実践力を高める研修等を複数回開催している。</p> <p>◇地域の介護支援専門員同士のネットワーク構築を支援している。</p> <p>◇研修会の内容を計画的に定めているとともに、介護支援専門員の資質向上に向けた目標・方向性をセンターとして明確に定めている。</p>	<p>◇センター単独又は複数センター合同で、介護支援専門員を対象に実践力を高める研修等を複数回開催している。</p> <p>◇地域の介護支援専門員同士のネットワーク構築を支援している。</p>	<p>◇介護支援専門員を対象にした研修会や事例検討会等の複数回開催には至っていない。</p>

項目	評価の目安		
	◎ (市が求める水準を満たし、かつ、特に優れた業務を実施している)	○ (市が求める水準を満たした業務を実施している)	△ (市が求める業務水準に達しておらず、工夫・改善を要する)
<b>4. 介護予防関連業務</b>			
① 二次予防事業対象者の把握と介護予防ケアマネジメントの勧奨	<p>◇地域の関係機関における説明会等、機会を捉えて介護予防の啓発を行ったうえで豊齢力チェックリストを実施している。</p> <p>◇豊齢力チェックリストに該当した方に対し、計画的にアプローチを行っている。</p> <p>◇豊齢力チェックリストに該当した方のうち、優先順位がより高いと判断した方に対して、総合相談の一環として状態像やニーズをアセスメントし、状況に応じた適切な支援策を検討している(元気応援教室に限らず、介護予防教室や自主グループや自宅での運動等、様々な要素を踏まえたケアマネジメントを行っている。)</p> <p>◇地域の医療機関への協力依頼を行っている。又は、協力関係が構築できている。</p> <p>◇前年度に豊齢力チェックリストに該当し、介護予防ケアマネジメントにつながった方に対し、定期的なモニタリングを行っている。</p>	<p>◇地域の関係機関における説明会等、機会を捉えて介護予防の啓発を行ったうえで豊齢力チェックリストを実施している。</p> <p>◇豊齢力チェックリストに該当した方に対し、計画的にアプローチを行っている。</p> <p>◇豊齢力チェックリストに該当した方のうち、優先順位がより高いと判断した方に対して、総合相談の一環として状態像やニーズをアセスメントし、状況に応じた適切な支援策を検討している(元気応援教室に限らず、介護予防教室や自主グループや自宅での運動等、様々な要素を踏まえたケアマネジメントを行っている。)</p>	<p>◇来所者に豊齢力チェックリストを実施する程度で、地域の関係機関への働きかけまでは行っていない。</p> <p>◇豊齢力チェックリストに該当した方に対して、状況に応じた適切な支援策を検討していない。</p>
② 介護予防の目的を意識したケアマネジメント	<p>◇利用者の自立支援に向けた目標指向型のマネジメントを行っている。</p> <p>◇事業者等と目標を共有するよう取り組み、実施状況を定期的に確認している。</p> <p>◇サービス内容の調整において、インフォーマルサービスの活用も視野に入れ、本人にとってもっとも必要とされるサービスを把握し、プランに取り入れている。</p> <p>◇元気応援教室に参加した方が自分で介護予防の取組を継続できるよう、介護予防教室や自主グループにつなげる等、定期的なモニタリングを行っている。</p>	<p>◇利用者の自立支援に向けた目標指向型のマネジメントを行っている。</p> <p>◇事業者等と目標を共有するよう取り組み、実施状況を定期的に確認している。</p> <p>◇サービス内容の調整において、インフォーマルサービスの活用も視野に入れ、本人にとってもっとも必要とされるサービスを把握し、プランに取り入れている。</p>	<p>◇利用者の要望に対応したマネジメントを行っており、利用者の自立支援に向けた目標指向という観点は取り入れていない。</p> <p>◇サービス提供において、利用者の求めるサービスをプランに取り入れるに止まっている。</p>

項目	評価の目安		
	◎ (市が求める水準を満たし、かつ、特に優れた業務を実施している)	○ (市が求める水準を満たした業務を実施している)	△ (市が求める業務水準に達しておらず、工夫・改善を要する)
③ 地域の介護予防活動の支援(介護予防自主グループ及びサポーター支援を含む)	<p>◇地域の関係機関やボランティア団体等からの要望に応じるとともに、介護予防・健康づくりについての講師等を行っている。</p> <p>◇介護予防自主グループの活動を把握し、支援を行うとともに、継続的に活動が出来るよう自立性を高めるための働きかけを行っている。(自主グループが育成されたセンターのみ)</p> <p>◇地域の関係機関やボランティア団体等へ積極的に出向き、地域の機運を高めている。</p> <p>◇介護予防自主グループを地域に戦略的に育成している、または地域全体に存在している。</p> <p>◇センター独自で介護予防組織の育成、支援を積極的に実施している。</p>	<p>◇地域の関係機関やボランティア団体等からの要望に応じるとともに、介護予防・健康づくりについての講師等を行っている。</p> <p>◇介護予防自主グループの活動を把握し、支援を行うとともに、継続的に活動が出来るよう自立性を高めるための働きかけを行っている。(自主グループが育成されたセンターのみ)</p>	<p>◇地域の関係機関等に対する支援は特段行っていない(協力要請もない。)</p>
④ 介護予防教室の実施	<p>◇担当圏域の実状を踏まえ、計画的に開催場所の選定を行っている。</p> <p>◇開催にあたっては積極的に周知を図るとともに、参加者が固定されないよう配慮している。</p> <p>◇参加者が教室終了後も自宅等で自主的に介護予防に取り組めるように働きかけている。</p> <p>◇閉じこもりがちな高齢者の外出の機会づくりとしたり、地域の新たな社会資源創成のきっかけにするなど、地域課題を解決するために介護予防教室を企画している</p>	<p>◇担当圏域の実状を踏まえ、計画的に開催場所の選定を行っている。</p> <p>◇開催にあたっては積極的に周知を図るとともに、参加者が固定されないよう配慮している。</p> <p>◇参加者が教室終了後も自宅等で自主的に介護予防に取り組めるように働きかけている。</p>	<p>◇担当圏域のごく一部での開催に留まっており、今後圏域全体で開催する計画もない。</p> <p>◇参加者が固定され、高齢者への幅広い普及啓発に資するものには至っていない。</p> <p>◇一部について介護予防の趣旨に合わない内容の教室となっている。</p>



項目	評価の目安		
	◎ (市が求める水準を満たし、かつ、特に優れた業務を実施している)	○ (市が求める水準を満たした業務を実施している)	△ (市が求める業務水準に達しておらず、工夫・改善を要する)
<b>5. 地域・関係機関との連携・ネットワークづくり</b>			
① 担当圏域全体への地域包括支援センターの周知・浸透	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇担当圏域全体に対し周知を行っている。</li> <li>◇地域の広報紙等で継続的に広報を行っている。</li> <li>◇地域の催し等に参加するなど、機会を積極的に捉えてPRを行っている。</li> <li>◇担当圏域全体から相談が寄せられているとともに、センターの業務や役割についても圏域全体に浸透している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇担当圏域全体に対し周知を行っている。</li> <li>◇地域の広報紙等で継続的に広報を行っている。</li> <li>◇地域の催し等に参加するなど、機会を積極的に捉えてPRを行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇担当圏域に概ね周知したが、一部周知が行き届いていない地域がある。</li> </ul>
② 地域における関係機関とのネットワーク構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇以下の関係機関と連絡が取り合える関係にあり、ネットワークの必要性について働きかけている。 各民児協、町内会、老人クラブ、居宅介護支援事業所、サービス事業者、地区社協等</li> <li>◇インフォーマルな社会資源に関する情報を収集・整理し、必要に応じて利用者や関係機関に情報提供している。</li> <li>◇以下の関係機関と連絡が取り合える関係にあり、ネットワークの必要性について働きかけている。 交番、病院・診療所、ボランティア等</li> <li>◇インフォーマルな社会資源の創出を行っている。又は、創出のための働きかけや支援を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇以下の関係機関と連絡が取り合える関係にあり、ネットワークの必要性について働きかけている。 各民児協、町内会、老人クラブ、居宅介護支援事業所、サービス事業者、地区社協等</li> <li>◇インフォーマルな社会資源に関する情報を収集・整理し、必要に応じて利用者や関係機関に情報提供している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇以下の関係機関と連絡が取り合える関係にない。または、関係機関の全体を把握していない。 各民児協、町内会、老人クラブ、居宅介護支援事業所、サービス事業者、地区社協</li> </ul>
③ 包括圏域会議等の開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇地域の実情に合わせた開催エリアを設定し、複数回開催している。</li> <li>◇参加機関は医療機関・町内会・民生委員・サービス事業者など、高齢者に関する地域の関係機関が概ね網羅されている。</li> <li>◇会議の内容はセンターの紹介に留まらず、計画的にテーマが定められている。</li> <li>◇地域全体を網羅している(又は今後全体の網羅に向けた計画を立てている。)</li> <li>◇個別ケア会議で抽出された課題や地域アセスメントからの課題などを参加機関と共有し、解決に向けた議論を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇地域の実情に合わせた開催エリアを設定し、複数回開催している。</li> <li>◇参加機関は医療機関・町内会・民生委員・サービス事業者など、高齢者に関する地域の関係機関が概ね網羅されている。</li> <li>◇会議の内容はセンターの紹介に留まらず、計画的にテーマが定められている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇開催しているが、参加機関が例えば事業者だけである等、地域の関係機関が網羅されていない(又は開催していない。)</li> </ul>

平成27年度地域包括支援センター自己評価の着眼点(その8)

【参考資料1】

項目	評価の目安		
	◎ (市が求める水準を満たし、かつ、特に優れた業務を実施している)	○ (市が求める水準を満たした業務を実施している)	△ (市が求める業務水準に達しておらず、工夫・改善を要する)
6. 認知症関連業務			
① 早期発見・対応	<p>◇地域包括支援センターが認知症の相談窓口であることについて積極的に周知を行っている。</p> <p>◇必要に応じてDASC-21等を活用し、総合的な観点から状態像や課題を把握し、支援方針を立案している。</p> <p>◇適切な支援につなげるため、アセスメントの内容や支援方針等について医療機関をはじめとする関係機関と積極的な情報共有を行っている。</p>	<p>◇地域包括支援センターが認知症の相談窓口であることについて積極的に周知を行っている。</p> <p>◇必要に応じてDASC-21等を活用し、総合的な観点から状態像や課題を把握し、支援方針を立案している。</p>	<p>◇地域包括支援センターが認知症の相談窓口であることについて周知を行っていない。</p> <p>◇総合的な観点から状態像や課題を把握していない支援方針にとどまっている。</p>
② 本人・家族支援	<p>◇介護に関する家族からの相談に対して適宜対応を行っている。</p> <p>◇本人・家族の支援に係る情報・資源を把握し、必要に応じて情報提供を行っている。</p> <p>◇その他、本人・家族支援に関する独自の取り組みを行っている。</p>	<p>◇介護に関する家族からの相談に対して適宜対応を行っている。</p> <p>◇本人・家族の支援に係る情報・資源を把握し、必要に応じて情報提供を行っている。</p>	<p>◇介護に関する家族からの相談に対して対応を行っていない。</p>
③ 地域における支援体制づくり	<p>◇町内会や民生委員、地域のサロン等において積極的に啓発活動を行っている。</p> <p>◇認知症の方本人や家族の想いや認知症の方をとりまく地域の状況を把握し、課題について整理している。</p> <p>◇その他、認知症の方に関わる様々な関係機関に対して積極的に啓発活動を行っている。</p> <p>◇その他、支援体制づくりに関する独自の取り組みを行っている。</p>	<p>◇町内会や民生委員、地域のサロン等において積極的に啓発活動を行っている。</p> <p>◇認知症の方本人や家族の想いや認知症の方をとりまく地域の状況を把握し、課題について整理している。</p>	<p>◇町内会や民生委員、地域のサロン等において積極的に啓発活動を行っていない。</p>



平成27年度地域包括支援センター自己評価の着眼点(その9)

【参考資料1】

項目	評価の目安		
	◎ (市が求める水準を満たし、かつ、特に優れた業務を実施している)	○ (市が求める水準を満たした業務を実施している)	△ (市が求める業務水準に達しておらず、工夫・改善を要する)
<b>7. 運営体制</b>			
① 3職種その他の職員の職務分担及び連携	<p>◇地域ごとに担当制を敷くなど、基準を置いて分担を行っている。</p> <p>◇困難事例等については、チームアプローチを念頭に置いた対応をとっている。</p> <p>◇日常の業務内容について、所長が網羅的に把握し、適宜業務評価を実施している。</p> <p>◇センターの年間計画や目標について、全職員が共有し、達成に向けた進行管理が行われている。</p>	<p>◇地域ごとに担当制を敷くなど、基準を置いて分担を行っている。</p> <p>◇困難事例等については、チームアプローチを念頭に置いた対応をとっている。</p> <p>◇日常の業務内容について、所長が網羅的に把握している。</p> <p>◇センターの年間計画や目標について、全職員が共有している。</p>	<p>◇担当割の基準がなく、相談を受けた職員が担当者となる状況である。</p> <p>◇チームアプローチによる対応がなされていない。</p> <p>◇日常の業務内容について、所長が把握できていない。</p> <p>◇センターの年間計画や目標について、全職員が共有するまでには至っていない。</p>
② 中立・公正の確保	/	<p>◇職員全員が、地域包括支援センターは中立・公正でなければならないことを理解し、日々の業務で心掛けている。</p> <p>◇必要に応じ市から交付された職員証を活用するなど、市の委託事業であることを周知している。</p> <p>◇サービスの紹介などでは、特定の事業所だけでなく複数の事業所を提示し、利用者が選択できるようにしている。</p>	<p>◇中立・公正の確保について、職員の理解が不足している。</p> <p>◇サービスの紹介などにおいて、複数事業所を提示せず、利用者が選択できるような配慮ができていない。</p>
③ 業務改善への取り組み	<p>◇利用者や家族からの要望・意見を聞き、必要に応じてセンターの運営に反映させている。</p> <p>◇業務日誌等で日々の業務における課題・反省点を把握・共有し、改善を図る仕組みが構築され、成果を上げている。</p>	<p>◇利用者や家族からの要望・意見を聞き、必要に応じてセンターの運営に反映させている。</p> <p>◇業務日誌等で日々の業務における課題・反省点を把握している。</p>	<p>◇利用者や家族からの要望・意見を反映させるまでに至っていない。</p> <p>◇日々の業務における課題・反省点を把握する仕組み(業務日誌等)は作成していない。</p>
④ 職員の資質向上	<p>◇市や国の主催するセンター職員向けの研修には必ず職員を参加させている。</p> <p>◇研修での受講内容についてはセンター内で伝達する機会を設け、参加しなかった職員へも共有するようにしている。</p> <p>◇運営法人やセンター独自でセンターの業務に役立つ研修を実施している。あるいは、自己研鑽に関する助成等の制度がある。</p>	<p>◇市や国の主催するセンター職員向けの研修には必ず職員を参加させている。</p> <p>◇研修での受講内容についてはセンター内で伝達する機会を設け、参加しなかった職員へも共有するようにしている。</p>	<p>◇市や国の主催するセンター職員向けの研修に明確な理由なく参加させていない場合がある。</p>