

# 令和2年度自己評価結果項目別達成率(平均)一覽表

資料3-2

	平均達成率	最高値	最低値
<b>1 組織・運営体制等</b>	<b>84.5</b>	<b>100.0</b>	<b>47.4</b>
(1)組織・運営体制	85.1	100.0	58.3
(2)個人情報管理	75.0	100.0	0.0
(3)利用者満足度の向上	94.7	100.0	66.7
<b>2 個別業務</b>	<b>81.3</b>	<b>100.0</b>	<b>63.6</b>
(1)総合相談支援業務	92.5	100.0	57.1
(2)権利擁護業務	90.5	100.0	40.0
(3)包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	72.8	100.0	33.3
(4)地域ケア会議	70.5	100.0	20.0



# 市独自評価項目センター別平均点数一覧表

	平均点	最高点	最低点
(1)事業評価結果等を業務改善に役立てている	3.0	5	1
(2)三職種の専門性を活かしたチームアプローチ及び職員不在時でも対応できる体制づくりへの取組	3.3	5	2
(3)高齢者の実態把握について、民生委員と連携を図って実施している	3.5	5	2
(4)公正かつ中立な立場での継続的・専門的相談支援を実施している	3.9	5	3
(5)高齢者の権利擁護に関する啓発活動を、機会を捉えて実施している	2.8	3	2
(6)高齢者の権利擁護に関する研修に社会福祉士が参加し、全職員にも伝達している	3.1	4	1
(7)認知症に対する普及啓発及び関係機関との連携体制強化、支援体制づくり等を推進している	3.8	5	2
<b>(1)～(7)までのセンター別平均点数</b>	<b>3.3</b>	<b>4.1</b>	<b>2.7</b>

# 自己評価結果等から①

## 1 組織・運営体制等

### (1) 組織・運営体制について

組織・運営体制においては自己評価は平均85.1%と高く、包括センターの業務を推進するにあたって、概ね適切な運営体制が確保されているものと思われるが、年度途中で職員が交代となるセンターもあり、職員の定着と人材確保は、今後も大きな課題の一つとして捉えている。また、担当圏域の高齢者の現状やニーズを把握しているが、センターの取組における重点項目への設定し反映されていないところが5センターあり、今後運営方針を立てる上で、検討が必要と考える。

### (2) 個人情報の管理について

個人情報の取扱いに関する全職員への周知や管理簿への記載など、一部徹底されていないセンターがあることから、今年度、包括在介運営調整会議において、個人情報保護に関する研修会を開催し、改めて個人情報管理保護の重要性を周知し、今後の各センターにおける管理の徹底を図るよう指導した。

### (3) 利用者満足度の向上について

達成度は平均94.7%と高く、苦情対応体制や相談者のプライバシーの確保などについても、適正に対応がなされているものと思われる。

# 自己評価結果等から②

## 2 個別業務

### (1) 総合相談支援業務について

総合相談支援業務については、相談内容が年々複雑多様化・複合的なものが増えているが、3職種が連携協力し、適切なサービスや関係機関・制度へ繋いで支援が行われていることから、自己評価が平均92.5%と高い結果となっている。今後も、質の高い総合相談が実施できるよう、各種研修会等を通じて、職員の資質向上を図っていく必要がある。

### (2) 権利擁護業務について

虐待対応については、自己評価が平均90.5%と高い結果となっており、市が作成した高齢者虐待対応マニュアルに沿って、関係機関等との連携を図りながら、迅速で適切な支援が行われてきているものと思われる。また、成年後見支援センターや消費生活センター、警察などの関係機関とも連携を密にしながら、包括センターがより身近な相談先として機能できるよう、今後も体制整備の強化が必要と考えます。

### (3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務について

コロナ禍の中で、ケアマネや関係団体等との合同研修会などが開催できない状況が続いていて、思うように活動・支援ができず、自己評価が平均72.8%と低い項目が多くなっている。ケアマネ支援の方法を含め、今後どのように包括的・継続的ケアマネジメント業務を推進するか、市として検討する必要がある。

## 自己評価結果等から③

### (4) 地域ケア会議について

過去の自己評価においても、評価が低い項目となっており、今回も平均70.5%となっている。個別ケア会議及び地域ネットワーク会議から地域課題の検討や関係機関等とのネットワークづくり等へ十分につながっていないセンターもある。市としても、各委託包括センターの意見を聞きながら、地域ケア会議も持ち方や支援方法についても検討が必要である。

### (5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援について

各センターにおいて、自立支援・重度化防止に向けたケアマネジメントへの意識は高まりつつあり、委託先のケアマネへの支援も含め、インフォーマルサービスをプランに位置付けるなど積極的に取り組んでいることから、自己評価も平均88.4%と高い結果となっている。今後は、利用者のセルフマネジメントの推進が進められるよう、取り組みたい。

## 3 事業間連携(社会保障充実分)について

生活支援体制整備については、全てのセンターで生活支援コーディネーターや協議会との連携・協議が出来ているとの回答があり、前年度に比べても地域の支え合い活動の創出などに取り組んでいることが確認できる。コロナ禍で医療関係者との連携が進めない点があり、自己評価は平均77.9%と少し低い評価となっている。

# 自己評価結果等から④

## 4 市独自評価項目について

1～3の項目については、国の様式に基づいた設問であるが、市独自で把握したい項目を7つ追加したものである。

(1)の「センターの事業報告・事業評価を適切に行い、課題を整理して業務改善に役立っているか」については、概ね事業評価を全職員で行って課題の整理等が行われているが、法人役員等を交えて実施するセンターはまだ少なかった。法人役員にも入っていただくことで、包括センター職員の業務の大変さを理解していただき、職員体制や業務改善につながればと考えます。

(2)～(6)の項目(3職種によるチームアプローチ、高齢者の実態把握に関する民生委員との連携、公正中立な立場での相談支援の実施、高齢者の権利擁護に関する研修)については、各センターとも地区役員や事業所、関係団体等と連携・協力を図りながら、概ね適切に運用されている結果となっています。

(7)認知症の啓発・関係機関との連携体制強化・支援体制づくり等の推進については、実施項目数にややバラつきが見られる。認知症地域支援推進員を中心に、国の「認知症施策推進大綱」に基づき、担当地区に合った認知症啓発活動が行えるよう支援してまいります。