

評価結果詳細

基準適合率が 100%に満たなかった項目や新規項目の評価結果について詳細を説明する。

< I 運営体制 >

2 職員配置

- ・評価基準

- ① 4 職種に 1 月以上の欠員がある場合は、不適とする。
 - ② 職員変更時、10 日以内に変更届出がされていなければ、不適とする。
- 以上各 2 項目それぞれに適・不適の評価を行った。

- ・評価結果

- ① 4 職種常時配置

適：68 センター 不適：8 センター（基準適合率 89%←前年度 82%）

- ② 職員配置変更時の届出

適：39 センター 不適：8 センター ー評価：29 センター
（基準適合率 83%←前年度 88%）

- ・今後の改善に向けての取組み

① 4 職種常時配置については、現状は当該センターの欠員は解消されている。人員配置について、運営法人本部の理解や協力も求めていきたい。② 職員配置変更届出事の届出については、依然不適のセンターはあるため、令和 3 年度新たに運営管理者研修を開催し、提出物の期限内提出について啓発していく。

4 事務執行力

- ・評価基準

- ① 提出物が期日以内に提出されているかどうか

- ・評価結果

- ① 提出物が期日以内に提出されているか

適：61 センター 不適：15 センター（基準適合率 80%←前年度 84%）

- ・今後の改善に向けての取組み

依然不適のセンターはあるため、今後も引き続き、令和 3 年度新たに運営管理者研修を開催し運営管理者研修で提出物の期限内提出について啓発していく。運営法人本部の理解や協力も求めていきたい。

5 資質の向上について

- ・評価基準

以下①～③の 3 項目を全部満たした場合に適とする。

- ①神戸市実施の研修受講記録があるかどうか。
- ②外部実施の研修受講記録があるか。
- ③センター内で勉強会・復講研修を実施した記録があるか。
- ・評価結果
 - 適：67センター 不適：5センター ー評価：4センター
 - (基準適合率 93%←前年度 96%)

- ・今後の改善に向けての取組み
 - 不適のセンターのうち、3センターは必須研修の受講漏れがあった。また、外部研修については新型コロナウイルス感染症予防のためオンラインでの研修が増加傾向にあるが、ICT環境の整備が不十分のため受講ができなかったという声があった。

6 個人情報保護

- ・評価基準
 - 以下①～③の3項目を全部満たした場合に適とする。
 - ①実施後のチェック表（神戸市で実施している個人情報保護チェックリスト）があるか。
 - ②実施している場合は、「文書収発簿の運用の有無」、「外部記憶媒体の使用にかかる取り決めがあるか否か」、等重点項目の不適が無いか。
 - ③重点事項で不適項目がある場合は、是正しているか。
 - (なお、重点事項に不適が無い場合は、③については、確認対象外である。)
- ・評価結果
 - 適：75センター 不適：1センター (基準適合率 99%←前年度 100%)
- ・今後の改善に向けての取組み
 - 不適の1センターについては、是正済みであることを現地調査時に確認している。個人情報保護は不断の取組みが重要であると考えており、今後もチェックリストによる点検を行い、適切な情報管理に努めていきたい。

9 苦情対応

- ・評価基準
 - 以下①～④の4項目を全部満たした場合に適とする。
 - ①苦情対応マニュアルがあるかどうか。
 - ②(苦情対応マニュアルが)職員周知されている。
 - ③苦情対応があった場合は、それが記録されているか。
 - ④苦情対応が記録されている場合は、その記録が組織的に報告されているかどうか。

- ・評価結果
適：75センター 不適：1センター（基準適合率99%←前年度100%）
- ・今後の改善に向けての取組み
不適の1センターは、苦情対応記録がセンター内で供覧（職員による組織的共有）されていなかった。当該センターには、現場調査時に改善を指示した。今後とも継続的に確認を行う。

< II 業務の状況 >

2 権利擁護業務

(3) 消費者被害

- ・評価基準
消費者被害（疑いも含む）が発生した際に、以下①～②の2項目を満たした場合にA評価とし、それ以外をB評価とする。
①市・区へ報告し、関係機関（生活情報センター等）へ報告しているか
②消費者被害情報を受けた場合、市民への情報提供を行っているか
消費者被害の発生が無かったセンターは評価の対象外（－評価）とする。
- ・評価結果
A評価：64センター B評価：6センター －評価：6センター
（基準適合率97%←前回99%）
- ・今後の改善に向けての取組み
B評価のセンターからは、新型コロナウイルス感染症の予防のため、つどいの場などの地域での広報の機会が減少したので啓発ができなかったとの声があった。民生委員等の地域支援者への情報提供も含めて、市民への情報提供の実施を徹底し、二次的な被害を防ぐためにも注意啓発の取組みを進めていきたい。

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か。

- ・評価基準
以下①～②の2項目を満たした場合にA評価、それ以外をB評価とする。
①介護予防の取組みが必要な高齢者の情報を収集し、訪問等のアプローチを行った記録がある
②介護予防の取組みが必要な方をつどいの場などの介護予防に資する社会資源につないだ記録がある
- ・評価結果
A評価：74センター B評価：2センター（基準適合率97%←前回99%）
- ・今後の改善に向けての取組み

B評価のセンターは、介護予防の視点でアプローチを行った記録の確認ができなかった。在宅生活を送るためにすぐに支援が必要な方ではなく、介護予防の視点で高齢者の情報を収集し、センターが積極的に働きかけていくようセンター説明会等で伝えていく。

5 ネットワーク構築・地域づくり

(1) 地域資源の把握

・評価基準

以下①～②の2項目を満たした場合にA評価とし、それ以外をB評価とする。

①把握した状況をセンター内で共有している

②市民にわかりやすく明示している記録がある

・評価結果

A評価：75センター B評価：1センター（基準適合率99%←前回100%）

・今後の改善に向けて取り組み

ほとんどのセンターで実施が確認できた。1センターでは、記録を確認できなかったため、記録の徹底を要請した。

(2) 地域ケア会議

②会議後の振り返りやフィードバックをしている。

・評価基準

以下①～②の2項目を満たした場合にA評価とし、それ以外をB評価とする。

①参加者にフィードバックを行った記録がある

②センター内で振り返りや課題のまとめを行った記録がある

※ただし、地域ケア会議の実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染症予防のため、実施を中止した場合は、「－」評価とした。

・評価結果

A評価：65センター B評価：6センター －評価：5センター
（基準適合率92%←前回100%）

・今後の改善に向けての取り組み

口頭で行った場合の記録を確認できなかったため、記録の徹底を要請した。

(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。

・評価基準

以下①～②の2項目を満たした場合にA評価とし、それ以外をB評価とする。

①関係機関へつないだか、ケース記録あるいはミーティング記録等で確認できる。

②把握した情報についてセンター内で連携したことが、ケース記録あるいはミー

ティング記録等で確認できる。

- ・評価結果

A評価：75 センター B評価：1 センター（基準適合率 99%←前回 100%）

- ・今後の改善に向けての取り組み

対応記録を確認できなかったため、記録の徹底を要請した。

6 認知症の人にやさしいまちづくり条例の推進

(1) 認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。【新規項目】

- ・評価基準

関係機関と連携を行っている記録があれば、A評価、なければB評価とした。

- ・評価結果

A評価：76 センター（基準適合率 100%）