

# 資料

【報告4】

## 総合相談窓口（ブランチ）改善にむけた PDCAサイクルの改善報告について

令和2年度 第1回大阪市地域包括支援センター運営協議会

令和2年7月

大阪市 福祉局 高齢福祉課

総合相談窓口（ブランチ）改善に向けたP D C Aサイクルの改善報告について

資料 【報告4】

対象 ブランチ	おもな未達成項目	おもな改善取組状況	中間実績H31.4～9			年間実績H31.4～R2.3		
			下段（H30.4～9）			下段（H30.4～H31.3）		
			相談 実件数	相談 延件数	地域ケア 会議	相談 実件数	相談 延件数	地域ケア 会議
長居西 （住吉区）	1. 職員の適正配置	1. 専従で一人配置	84件	1,091件	0回	140件	2,289件	4回
	2. 高齢者支援のためのネットワークの構築 ・地域ケア会議の開催 ・地域関係者との連携	2. ・地域ケア会議は年間4回開催 ・東地域包括支援センターと連携し、地域ケア会議を開催する必要性やタイミング等をその都度話し合っている。						
	3. 総合相談実件数	3.4. 地域の食事会・百歳体操等、地域の集う場所に参加し、地域住民・地域関係者にブランチの周知活動に努めた。また、民生委員・包括・CSWと茶話方式で情報交換の場を持つことにより、顔の見える関係づくりと総合相談窓口（ブランチ）の周知活動に努めた。	(8件)	(11件)	(0回)	(40件)	(207件)	(1回)
	4. 総合相談延件数							
			120件	600件	1回	120件	600件	1回

年間評価基準値

## ランチの『改善にむけたP D C Aサイクル』について

ランチのより良い運営・活動を目指すため、評価結果において、一定の基準を満たさないランチに対して改善にむけたP D C Aサイクルを徹底する。

### 1. 実施時期

平成26年度分評価より実施開始(平成27年4月～)

### 2. 『改善にむけたP D C Aサイクル』の対象となる基準

次の項目のいずれかに当てはまるランチを対象とする。

- (1) 「事業実施基準」の総合11項目のうち、0～6項目(全体の3分の2未満)しか満たしていない。
- (2) 数的評価項目である「地域ケア会議」「総合相談案件数」「総合相談延件数」の3項目の全てを満たしていない。
- (3) 質的評価項目である「地域ケア会議：地域関係者の参加呼びかけ」「地域ケア会議：課題のまとめ」「総合相談：事例フォロー」「認知症高齢者支援：2項目全て」の5項目のうち、0～2項目(全体の3分の2未満)しか満たしていない。

### 3. スケジュールと流れ

	包括・ランチ	区運営協議会	市運営協議会
R元年度 4月 5月 6月	5～6月に、包括が担当ランチの前年度評価の実施	第1回区運協開催(4～5月) 事業計画書・自己評価票についての確認する	第1回市運営協議会(6月)
7月 8月 9月	ランチは「改善取り組み計画書」を作成し、包括を経由して区に提出。(14日以内)	第2回区運協開催(7月) 各包括・ランチの評価結果の決定 ランチに「改善取り組み計画書」の提出依頼をする	第1回評価部会(9月) 評価結果の承認 ↓ 第2回市運営協議会(9月)
10月 11月 12月	ランチは、第3回区運協までの「改善報告書」を作成し、包括を経由して区に提出 確認内容をランチに伝える	第3回区運協開催(9～12月) 「改善報告書」で、ランチの改善履行状況について確認する 第3回運営協議会を開催しない場合は、区・包括は10月にランチの改善履行状況の確認をする。	第3回市運営協議会(12月)
1月 2月 3月	ランチは、第4回区運協までの「改善報告書」を作成し、包括を経由して区に提出 確認内容をランチに伝える	第4回区運協開催(2～3月) 「改善報告書」で、ランチの改善履行状況について確認する	第2回評価部会(1月) 評価の公表内容決定 次年度の評価項目決定 ↓ 第4回市運営協議会(3月)
R2年度 4月 5月 6月	5～6月に、包括が担当ランチの前年度評価の実施	第1回区運協開催(4～5月) 事業計画書・自己評価票についての確認する	第1回市運営協議会(6月)
7月 8月 9月	ランチは第2回区運協までの「改善報告書」を作成し、包括を経由して区に提出	第2回区運協開催(7月) 各包括・ランチの評価結果の決定 「改善報告書」で、ランチの改善履行状況について最終確認し、次年度の委託について検討する	第2回(9月)市運営協議会で改善履行状況について確認