

受託法人名 社会福祉法人 あきる野市社会福祉協議会

代表者職氏名 会長 倉田 克治

| 1 基本的事項(事業計画等の取組) |              | 良<br>く<br>で<br>き<br>て<br>い<br>る  | で<br>き<br>て<br>い<br>る | ど<br>れ<br>も<br>あ<br>ま<br>り<br>あ<br>ら<br>な<br>い | 自己評価 | 第三者<br>評価   |       |
|-------------------|--------------|--|-----------------------|--|------|---|-------|
| 項目                | 内容           |  |                       |  |      |   |       |
| ①                 | 事業計画等への取組    | 事業計画を理解し取り組んでいるか。  | 3                     | 2  | 1    | あきる野市との委託事業における仕様書に基づき、センターの事業計画を具体化し実施できている。   | 3・2・1 |
| ②                 | 適切な人員配置      | 事業実施に十分な人員体制はできているか。3職種の業務について適切な職務分担はできているか。また、管理者は職員の管理、事業全体の把握等適切に役割を果たしているか。 | 3                     | 2  | 1    | 三職種により役割分担し業務を行っているが、高齢者虐待等の対応があると、職員の業務負担が一時的に増大し、大きな負荷をかけることがあった。また、年度途中で体調を崩し、休職に至った職員もいた。                 | 3・2・1 |
| ③                 | 施設環境         | 高齢者に配慮した設備となっているか。また、相談室、会議室及び利用者専用の駐車場が設置されているか。                                | 3                     | 2  | 1    | 市役所五日市出張所内にあり、市民にわかりやすいよう事業所表示を掲げている。また、事業所内に相談コーナーを設けているとともに、相談者は市役所駐車場に駐車スペースが確保されている。                      | 3・2・1 |
| ④                 | 24時間体制の確保    | 窓口開設時間外の緊急連絡体制が取れているか。   | 3                     | 2  | 1    | 職員が業務用携帯電話を所持し、24時間の緊急連絡体制を確保している。なお、土日夜間電話対応件数111件(前年65件)となっている。   | 3・2・1 |
| ⑤                 | チームアプローチ体制   | 職員間の情報共有、専門性を生かした助言・相談体制ができているか。   | 3                     | 2  | 1    | 毎朝、ミーティングによる情報共有及び三職種の専門性を活かした助言を相互に行っている。また、相談内容をシステムに記録し、担当者が不在であっても対応可能な相談体制を確保している。                       | 3・2・1 |
| ⑥                 | 職員研修の実施、苦情対応 | 職員の専門性と接客・マナーの向上に取り組み、苦情対応や再発防止に適切に取り組んでいるか。                                     | 3                     | 2  | 1    | 苦情にはすみやかに対応し、法人の管理職及び市へ報告している。なお、当事業所への苦情は12件、他事業所の相談対応は21件、延べ対応件数は、62件であった。                                  | 3・2・1 |
| ⑦                 | 地域住民に対する広報   | パンフレット、チラシを作成、配布し周知をしているか。また、あらゆる機会を利用した広報を行っているか。                               | 3                     | 2  | 1    | 五日市はつらつ通信を作成し、コロナ禍で閉じこもりがちになりがちな高齢者世帯に配布した。また、3包括共通のパンフレットやチラシを活用し、訪問・講座・窓口相談でPRしているとともに、社協広報誌に掲載し、同様にPRしている。 | 3・2・1 |
| ⑧                 | 事業報告書等の提出状況  | 市及び外部の照会に迅速・適切に対応し、月報等の報告を期限内に遅滞なく提出しているか。                                       | 3                     | 2  | 1    | 相談記録を残すよう心掛け、相談履歴をもとに照会に迅速・適切に対応することができている。また、月報報告の期限を守る努力をしている。  | 3・2・1 |
| ⑨                 | 中立・公平性への配慮   | 事業を圏域内で中立・公正に行うよう配慮しているか。  | 3                     | 2  | 1    | 各種関係機関と協力し、多角的意見を取り入れ、妥当な判断となるよう心がけているが、圏域内介護保険事業所が減少傾向にあり、ここ数年で居宅介護支援事業所 4か所に減少した。                           | 3・2・1 |
| ⑩                 | 個人情報の適正な管理   | 個人情報の取扱いについて、職員全員が遵守できているか。  | 3                     | 2  | 1    | 利用者ファイル等事業所内の鍵のかかる書庫に保管している。また、個人情報の取り扱いに関する研修を実施し、適正な管理に努めるよう心がけた。   | 3・2・1 |
| ⑪                 | 介護予防支援プラン作成  | 介護予防支援業務における利用サービス事業所に偏りはなかい。  | 3                     | 2  | 1    | 利用者ご「あきる野市介護保険サービス事業者一覧」等を用いて複数のサービス事業所を提示し、選択していただくことにより公平性に努めている。   | 3・2・1 |

| 2 総合相談支援に関すること |                                  |   |             |           |   |   |   |   |       |
|----------------|----------------------------------|---|-------------|-----------|---|---|---|---|-------|
| 項目             | 内容                               |   |             |           |   |   |   |   |       |
| ①              | 実態把握への取組                         | さまざまな手段により地域の高齢者の実態把握を行っているか。   |             |           | 3 | 2 | 1 | 総合相談と民生委員との連携を中心に実態把握に心がけている。特に、民生委員との情報交換会は、新型コロナウイルス感染症の影響により実施できなかったが、民生委員と連絡を取り合い、高齢者についての情報共有に努めた。   | 3・2・1 |
| ②              | 総合相談のプロセス                        | 総合相談のプロセスは適正に行われているか。速やかな対応と信頼関係の構築に努めているか。積極的に訪問活動をしているか。相談内容は全て記録しているか。 |             |           | 3 | 2 | 1 | 市役所五日市出張所内に事務所を構えているため、窓口相談の比率が高い。そのため、懇切丁寧な対応を心がけており、訪問が必要と判断した場合に、すみやかに訪問し、記録するようにしている。なお、相談件数は3,244件で、うち訪問件数は348件、相談に対する訪問割合の平均値は、10.7%である。一方、新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、緊急でない場合や対象者から訪問を遠慮された場合は訪問を控えることがあった。 | 3・2・1 |
|                | 参考                               |   |             |           |   |   |   |   |       |
|                | 相談件数全体に対する訪問の割合                  | 1<br>～10%   | 2<br>10～12% | 3<br>13%～ |   |   |   |   |       |
|                | 訪問回数は参考基準であり、個別支援対応等含めて自己評価すること。 |   |             |           |   |   |   |   |       |
| ③              | 社会資源活用の取組                        | 地域の社会資源の把握や社会資源との連携ができていないか。  |             |           | 3 | 2 | 1 | 常時社会資源情報の更新をしている。また、一覧表を作成し、希望された市民やケアマネジャー等に配布しているほか、ホームページに掲載して広く周知しているとともに、生活支援コーディネーターとの情報連携もおこなっている。   | 3・2・1 |
| ④              | ネットワークの構築                        | 地域において継続的に支援ができるネットワークを構築しているか。   |             |           | 3 | 2 | 1 | 保健、医療、福祉、町内会(自治会)、警察、消防、民生委員、ふれあい福祉委員、商店、宅配業者、ガス業者、乳酸菌飲料配達業者などのネットワークの構築ができており、地域の高齢者に異変があった際に連絡が入る仕組みになっている。   | 3・2・1 |

| 3 権利擁護に関すること |                                       |  |        |         |   |   |   |  |       |
|--------------|---------------------------------------|--|--------|---------|---|---|---|--|-------|
| 項目           | 内容                                    |  |        |         |   |   |   |  |       |
| ①            | 権利擁護への取組                              | 高齢者の人権、権利を守るため、積極的に介入しているか。                      |        |         | 3 | 2 | 1 | 成年後見制度の活用を検討するとともに、介護保険施設と連携した虐待対応、在宅高齢者の虐待事例及び困難事例への対応、消費者被害の防止に関する諸制度を活用するなど、高齢者の在宅生活が維持できるよう努めた。また、関係者向けに高齢者虐待に関する研修を実施し、合計62人の参加があった。その他、高齢者専門法律相談会を年2回開催し5件(5人)の相談があった。 | 3・2・1 |
|              | 参考                                    |  |        |         |   |   |   |  |       |
|              | 高齢者専門法律相談会                            | 1<br>～5  | 2<br>6 | 3<br>7～ |   |   |   |  |       |
|              | 相談会の実施回数は参考基準であり、個別支援対応等含めて自己評価すること。  |  |        |         |   |   |   |  |       |
| ②            | 成年後見制度の活用                             | 成年後見制度の利用について必要性を判断し、支援をしているか。                   |        |         | 3 | 2 | 1 | 社会福祉協議会と連携し、地域福祉権利擁護事業の利用及び成年後見申し立ての支援を行った。また、相談者数7人に対し、延べ46回の相談を受け、うち1件を成年後見制度推進機関に繋いだ。   | 3・2・1 |
| ③            | 虐待対応                                  | 虐待事例を把握した場合、緊急性を判断し、適切な支援をしているか。                 |        |         | 3 | 2 | 1 | 通報から48時間以内の現地確認を心がけるとともに、あきる野市虐待対応マニュアルに沿って迅速に対応している。なお、通報のあった人数15人、虐待と捉えた人数9人、前年度からの継続ケース6件であった。  | 3・2・1 |
| ④            | 消費者被害対応                               | 消費者被害の事例を把握した場合、消費生活相談窓口と連携して必要な支援をしているか。        |        |         | 3 | 2 | 1 | あきる野市消費生活相談窓口と情報交換会を実施し、高齢者が消費者被害にあっている可能性があるかと判断した際、消費生活相談窓口と連携し支援を実施した。その際、必要に応じて、都の消費生活総合センターとも連携を図った。なお、相談者数7人   | 3・2・1 |
| ⑤            | 周知活動の実施                               | 成年後見制度の活用や、虐待、消費者被害等を未然に防止するため、周知活動や情報交換を行っているか。 |        |         | 3 | 2 | 1 | 市民向けの介護予防講座等を行う際に、成年後見制度の活用や、高齢者虐待、消費者被害等を未然に防止するための周知活動や情報交換を2回実施した。  | 3・2・1 |
|              | 参考                                    |  |        |         |   |   |   |  |       |
|              | 周知活動の実施回数                             | 1<br>～1  | 2<br>2 | 3<br>3～ |   |   |   |  |       |
|              | 周知活動の実施回数は参考基準であり、その他の活動等含めて自己評価すること。 |  |        |         |   |   |   |  |       |

| 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援に関すること                 |  |   |    |   |   |   |   |       |
|---|--|---|----|---|---|---|---|-------|
| 項目  | 内容   |   |    |   |   |   |   |       |
| ①<br>関係機関とのネットワークの構築                      | 介護支援専門員、主治医、地域の関係機関との連携づくりのため、情報交換、会議、研修等を実施しているか。                               |   |    | 3 | 2 | 1 | あきる野市医療・介護地域連携検討委員会、西多摩医療圏認知症疾患医療・介護連携協議会、西多摩地区地域包括支援センター連絡会、秋川消防署住宅防火防災対策推進協議会(書面開催)に参加するとともに、五日市警察署や消費生活相談員との情報交換会を実施した。また、五日市民協障がい福祉部企画の打合せに参加協力した。なお、主任介護支援専門員連絡会は書面開催となったが、その他関係機関との会議で連携を図った。   | 3・2・1 |
| 参考  |  |   |    |   |   |   |   |       |
| 情報交換会の実施回数                                | 1  | 2 | 3  |   |   |   |   |       |
| 情報交換会の実施回数                                | ～1   | 2 | 3～ |   |   |   |   |       |
| 情報交換会の実施回数は参考基準であり、その他の取り組み等を含めて自己評価すること。 |  |   |    |   |   |   |   |       |
| ②<br>介護支援専門員へのサポート                        | 介護支援専門員からの相談対応等個別支援のほか、困難事例については、関係者会議の開催、同行訪問、サービス担当者会議への参加など支援を行っているか。         |   |    | 3 | 2 | 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・西部圏域に所在する居宅介護支援事業所のケアマネジャーと五日市はつらつセンターとの連絡会を開催し、12人が参加した。</li> <li>内容「新型コロナウイルス陽性者の担当をしたケアマネジャーの事例報告を受けての意見交換等」</li> <li>その他、研修等</li> <li>・「生活支援コーディネーターからインフォーマルサービスを学ぼう！」17事業所32人参加</li> <li>・「あきる野市認知症初期集中支援チームの概要とソーシャルワーク・アプローチの視点を学ぶ」(あきる野市地域連携型認知症疾患医療センター共催 動画配信)</li> <li>・「その支援は適切ですか？～犯していませんか権利侵害～」会場14人 Web48人 計62人</li> </ul> | 3・2・1 |
| 参考  |  |   |    |   |   |   |   |       |
| 研修の実施回数                                   | 1  | 2 | 3  |   |   |   |   |       |
| 研修の実施回数                                   | ～1   | 2 | 3～ |   |   |   |   |       |
| 研修等の実施回数は参考基準であり、その他の個別支援対応等を含めて自己評価すること。 |  |   |    |   |   |   |   |       |
| ③<br>地域ケア会議                               | 個別ケア会議では、事例を通して、個別課題の解決、ケアマネジメントの向上を図り、事例で得られた地域の課題について、圏域別地域ケア会議にて、解決策を協議しているか。 |   |    | 3 | 2 | 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケア個別会議 年5回開催 相談件数13件</li> <li>3か所の地域包括支援センターが共催で行い、アドバイザー参加した元ケアマネジャーから提出された個別事例から地域課題抽出を努力した。</li> <li>・自立支援型地域ケア個別会議 7月14日(水)、12月15日(水) 合計4件の事例を協議した。</li> <li>・圏域別地域ケア会議 年1回開催 検討課題3件 初めに開催し、「西部圏域での8050問題」等について協議した。</li> </ul>   | 3・2・1 |
| 参考  |  |   |    |   |   |   |   |       |
| 地域ケア個別会議実施回数                              | 1  | 2 | 3  |   |   |   |   |       |
| 地域ケア個別会議実施回数                              | 5  | 6 | 7  |   |   |   |   |       |
| 自立支援型地域ケア個別会議実施回数                         | 1  | 2 | 3  |   |   |   |   |       |
| 自立支援型地域ケア個別会議実施回数                         | なし   | 1 | 2  |   |   |   |   |       |
| 圏域別地域ケア会議実施回数                             | 1  | 2 | 3  |   |   |   |   |       |
| 圏域別地域ケア会議実施回数                             | なし   | 1 | 2  |   |   |   |   |       |
| 会議等の実施回数は参考基準であり、その他の取り組み等を含めて自己評価すること。   |  |   |    |   |   |   |   |       |

| 5 介護予防マネジメント支援に関すること                            |      |      |      |   |   |   |   |       |  |  |  |
|---|------|------|------|---|---|---|---|-------|--|--|--|
| 項目  | 内容   |      |      |   |   |   |   |       |  |  |  |
| 柔道整復師による筋力向上トレーニング利用人数                          | 1    | 2    | 3    | 3 | 2 | 1 | 市保健師による訪問支援の実績はなかったが、柔道整復師による筋力向上トレーニングへは18人、延べ43回の介護予防の支援を行った。また、教室終了後に体調の変化が生じた対象者や対象者のご家族の介護予防相談や総合相談も早急に対応し、適切なサービスにつなげるための支援を行った。さらに、必要な方には五日市はつらつセンター看護師より主任介護支援専門員や社会福祉士、関係機関と連携し、総合相談に切り替え、継続的な支援へつなげた。 | 3・2・1 |  |  |  |
| 保健師による訪問利用人数                                    | 1    | 2    | 0    |   |   |   |   |       |  |  |  |
| 保健師による訪問利用人数                                    | 1人以下 | 2～5人 | 6人以上 |   |   |   |   |       |  |  |  |
| ※柔道整復師トレーニング、保健師による訪問利用人数のどちらか基準を上回った方を評価点数とする。 |      |      |      |   |   |   |   |       |  |  |  |

| 6 任意事業に関すること                  |   |        |        |          |                |                 |
|-------------------------------|---|--------|--------|----------|----------------|-----------------|
| 項目                            | 内容  |        |        |          |                |                 |
| ①<br>認知症サポーター養成講座等実施          | 認知症に関する理解を深め、認知症の人や家族を地域で見守るため認知症サポーター養成講座等を行っているか。 |        |        |          |                |                 |
|                               | 参考 ※小中学生の実施は除く                                      |        |        |          |                |                 |
|                               | サポーター講座<br>開催回数と参加人数                                | 1      |        | 2        |                | 3               |
|                               |   | 4回以下   | 199人以下 | 5～8回     | 200～399人       | 9回以上<br>400人以上  |
| 回数または人数のどちらか基準を上回った方を評価点数とする。 |   |        |        |          |                |                 |
| ②<br>介護教室等の実施                 | 地域の住民に対し、適切な介護知識・技術等を習得する機会を提供しているか。                |        |        |          |                |                 |
|                               | 参考  |        |        |          |                |                 |
|                               | 介護教室<br>開催回数と参加人数                                   | 1      |        | 2        |                | 3               |
|                               |   | 9回未満   | 160人以下 | 9回       | 161～180人       | 10回以上<br>180人以上 |
| 地域への出前講座<br>開催回数と参加人数         | 1   |        | 2      |          | 3              |                 |
|                               | 4回以下  | 129人以下 | 5～9回   | 130～179人 | 10以上<br>180人以上 |                 |
| 回数または人数のどちらか基準を上回った方を評価点数とする。 |   |        |        |          |                |                 |

| 7 その他    |  |  |  |  |  |  |
|----------|--|--|--|--|--|--|
| 【その他の取組】 |  |  |  |  |  |  |

| 8 自由記載欄(必須)  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 【総合評価】<br>新型コロナウイルス感染症予防のため、通常の訪問等がしにくい状況で業務をした2年間だったが、社会情勢に合わせて訪問の頻度等を調整し、感染予防に努めた。また、事業運営委託契約書及び仕様書に則り、適正な事業運営に努力し取り組んだ一方、体調不良のため休職する職員があり、改めて地域包括支援センターに勤務する職員のメンタルヘルスの重要性と難しさを実感した1年だった。<br>そのような中でも、運営法人が社会福祉協議会である特性を生かし、中立・公平性を担保した運営ができており、五日市はつらつセンター担当する西部圏域には、市内に16事業所ある指定居宅介護支援事業所のうち4事業所しかないが、市内及び近隣の16事業所とケアプランの委託ができていることも、中立・公平性が担保できている証であると自負している。 |  |  |  |  |  |  |
| 【課題】<br>コロナ禍が長期化し、高齢者率も上昇しているが、それに伴い、以前に増して経済面や精神面等に困難な事情を抱えた世帯も増えているように見受けられる。それらをサポートできる専門職の確保について、地域包括支援センターを含め、あきる野市内の介護サービス事業所も人材の高齢化や担い手の減少により、人材不足や後継者育成が否めない状況となっているように思われる。そのため、本法人でも地域包括支援センターの業務を担える専門職の確保とスキルアップ、さらに人材育成が大きな課題となっている。  |  |  |  |  |  |  |
| 【今後の取組】<br>1 「報連相」を心がけ、連携に努める<br>2 地域アセスメントを心がける<br>3 センターに自分から相談に来ることができない人のために積極的に訪問する   |  |  |  |  |  |  |
| 【市への要望】<br>引き続き、中立公正に3か所の地域包括支援センターの運営管理をしていただきたい。<br>また、様々な場面で、委託者である市の方針を明確に打ち出してほしい。  |  |  |  |  |  |  |

| 【第三者評価】 |  |  |  |  |  |  |
|---------|--|--|--|--|--|--|
|         |  |  |  |  |  |  |