

令和4年度【東部高齢者はつらつセンター】評価票

資料2

受託法人名 医療法人財団 暁
代表者職氏名 理事長 井村 洋一

1 基本的事項(事業計画等の取組)			良 く で き て い る	で き て い る	で き て い な い こ と あ る	自己評価	第三者 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	事業計画及びあきる野市地域包括支援センター事業運営方針を職員間で共有し、事業内容・目的・方針を確認し、事業の実施時期、実施方法などをセンター内で協議し取り組んでいる。	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	事業実施に必要な人員配置を行い、事業実施に向けセンター内で職務分担を行い、人員体制を確保し、適切な人員配置で業務を行うことができた。プラン数増加に伴い、介護支援専門員を1名追加配置している。	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	相談室兼会議室を有し、来所相談に対応できるプライバシーに配慮された個室を1室確保している。来所者用の駐車場は、クリニックタウン内駐車場(約20台)を利用している。令和4年度来所者延べ数220件。	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	開設時間外等は携帯電話へ転送し、センター職員が対応する。緊急時においても担当職員へ連絡がとれる体制を確保している。令和4年度の土・日・祝・夜間の電話対応は合計で103件【平日夜25件、深夜帯(22時以降)0件、土日祝78件(うち夜間2件)】	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	総合相談において、相談受付の手順を統一。ケース会議で支援内容を整理し、週1回、事例検討・職員会議等により情報共有を図り、職種間のチーム体制を整えている。また相談件数の増加に伴い、毎日10分間夕礼を実施し、職員間で情報共有の強化に努めた。	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	全職員を対象に法人内研修(年2回)を実施(令和4年度は、コロナ感染症まん延防止のため集合研修を中止し、研修資料を読んでレポートを提出)。苦情受付票・対応記録の作成等をもとに職員間で対応について協議している。また市に報告する体制もあり(包括連絡会にて報告する)、法人組織としても、ヒヤリハット報告書の提出・再発防止策を法人内会議で協議できる体制を整えている。	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	地域包括支援センターの案内パンフレットによりセンター機能や役割を紹介。戸別訪問時、来所相談時にチラシを配布し、周知している。また、法人ホームページへセンター概要を掲載している。	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	事業実績を月次報告書にまとめ、翌月10日までに提出できている。	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	住民・地域団体・事業者等に対して中立公平な立場で業務にあたり、市報掲載による事業案内など公正・中立な事業活動に努めている。センターで「事業所の選択」に係る相談を受けた場合、相談者の意思を尊重し一覧表などを活用し、複数の選択肢があることを相談者が知る機会を設けられるよう配慮している。	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	個人情報の取り扱いについて、職員全員入職時及び年2回法人内研修を継続的に実施。個人情報など記されている書類は、鍵がかかる書庫に保管し、適切に管理している。「重要指定情報管理体制届出書」において、情報管理責任者を指定し、管理体制を整備している。会議等で個人台帳を持ち出す場合は、管理表に記入し、返却時2名で確認している。【個人情報持出し管理簿】	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く。	3	2	1	センター職員として中立・公正でなければならないことを認識し、日々の業務で心がけている。また、サービス事業所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(あきる野市介護保険サービス事業者一覧)し、利用者が選択できるように説明している。	3・2・1

2 総合相談支援に関すること				良くてきている	できている	できていないことがある	自己評価	第三者評価	
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	総合相談や民生委員・関係機関との連携や情報交換会等の場や電話での情報提供をいただき対応している。また介護予防事業・高齢者見守り事業等の実施においても、訪問や電話等により基本情報・緊急連絡先・世帯・生活状況等の情報収集を実施し、実態把握を行なっている。	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	相談受付・対応記録を作成し、担当者決定後、訪問等を含む迅速な対応に努めている。相談したい時に相談できる機関として機能するため、訪問および来所対応ができるよう体制を整えている。また、支援経過を全職員が把握し、受付日・対応状況・支援目標・内容等が把握できるように情報システムを整備し活用している。【令和4年4月1日～令和5年3月31日相談者件数2602件、訪問件数412件、割合：約15.8%】	3・2・1
	参考								
	相談件数全体に対する訪問の割合	1 ～10%	2 10～12%	3 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るか。			3	2	1	総合相談・一般介護予防事業・介護予防支援事業・高齢者見守り事業等の実施において、地域の社会資源情報を提供できるように、配食・移送・訪問理美容・生きがい通所事業等のパンフレットを用い必要な情報提供を行う。利用開始後関係機関と連携・協力し必要な支援を行っている。情報提供資料として、あきる野市社会福祉協議会発行のシニアガイドブックも配布している。	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	総合相談・介護予防支援事業・高齢者見守り事業等また、町内会・警察署・消防署・民生委員・ふれあい福祉委員、生活支援コーディネーター等との地域の社会資源・関係機関と連携を図り、ネットワーク作りに努めている。認知症家族の会（年12回）や萩野センターのオレンジカフェ（年9回）に職員を派遣し、地域の関係機関と顔の見える関係づくり構築に努めた。	3・2・1
3 権利擁護に関すること				良くてきている	できている	できていないことがある	自己評価	第三者評価	
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	総合相談により状況把握を行う場合であっても、迅速に対応・訪問による状況把握をチームにより実施。3職種が連携することで、支援体制を整えている。介護力不足による家族関係悪化や虐待ケース、近隣や周囲との関係を拒む高齢者への支援にも積極的にかわり、世帯単位の支援や近隣を含む支援チームの構築に努め継続的に支援している。【高齢者専門法律相談会2回開催し3名の市民が相談した。（うち1回は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止）】	3・2・1
	参考								
	高齢者専門法律相談会	1 ～5	2 6	3 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	認知症等により判断能力が低下された方やその家族への支援として治療に対する情報提供・医療機関の紹介・家族間の連絡調整など具体的な支援を通し、成年後見制度の活用の必要性をセンター内で協議し、支援している。利用意向の意思確認がとれた場合は、成年後見制度推進機関につなげ、速やかな支援を行う。また、利用に繋がらない相談も継続的に支援している。	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	虐待（疑い）の通報を受けた場合、センター内で緊急性を判断し、包括・市と情報共有・支援者間で支援方針を協議し、事実確認を実施している。高齢者の保護及び養護者に対する適切な支援が行われているかを「高齢者虐待ネットワーク会議（年2回）」でケース検討する。支援にあたっては、「あきる野市虐待対応の流れ」や「東京都権利擁護センター」へ相談するなど行政とともにケースの共有や実態把握を行い適切な支援に努めた。今年度は、6件の相談を受けた。	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	あきる野市内の消費者被害の近況及び消費生活相談窓口で把握している消費者被害の防止策の対応について相談を行ったり、市民から聞いた情報など消費生活相談窓口や福生警察署へも情報提供し、連携しながら必要な支援を行っている。消費生活相談員と情報交換会を開催（年3回開催：職種別社会福祉士会と同時開催）	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	成年後見制度の利用希望や必要となる恐れがある対象者へ電話や訪問にて説明し関係機関と連携を図り実施した。消費生活相談窓口・福生警察署から資料提供のあったチラシなどを訪問した際に利用者へ配付した。ケアマネジャー・市民向けに講座を他のはつらつセンターと共催し、市民向け権利擁護講座「終活～エンディングノート」（20名参加）、見守り人材向け消費者被害防止講座（22名参加）を実施。	3・2・1
	参考								
	周知活動の実施回数	1 ～1	2 2	3 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				良くてい る	できている	できてい ないことがあ る	自己評価	第三者 評価	
項目	内容								
①	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、地域と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(年3回)への出席、認知症疾患医療・介護連携協議会(年2回)への出席、民生・児童委員との定期連絡会(年1回)。西多摩地域包括支援センター連絡会(集合・書面年4回)。消費者生活相談員との情報交換会(年3回)。あきる野市主任介護支援専門員連絡会(年1回)など、地域の関係機関とのネットワーク構築に努めた。会議開催の一部は、リモート形式で参加した。	3・2・1
	参考								
	情報交換会の実施回数	1 ~1	2 2	3 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	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	個別事例のモニタリングや介護支援専門員からの依頼を受けサービス担当者会議への出席や関係者会議・同行訪問を行い、介入の目的・時期を協議し、担当介護支援専門員と役割分担をした上で、介護支援専門員等がひとりで抱え込まないよう留意し支援を行った。介護支援専門員向け研修を他のはつらつセンターと共催し「ケアマネジメントにICFを活かそう」(WEB27名参加)を開催するとともに、地域連携型認知症疾患医療センター、あきる野市医療・介護地域連携支援センターと共催で「初回訪問時のアセスメント技術」「精神科医に直接聞く困難事例へのアプローチ方法」を動画配信した。	3・2・1
	参考								
	研修の実施回数	1 ~1	2 2	3 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	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	今年度より圏域別で随時開催となった困難事例の地域ケア個別会議を1回(事例件数1件)開催し、事例の検討・支援を行った。自立支援型地域ケア個別会議は2回(事例件数計4件)、圏域別地域ケア会議は1回を開催し地域関係者を招き5件の課題を検討した。	3・2・1
	参考								
	地域ケア個別会議 実施回数	1 5	2 6	3 7					
	自立支援型地域ケア 個別会議実施回数	1 なし	2 1	3 2					
	圏域別地域ケア会議 実施回数	1 なし	2 1	3 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				良くてい る	できている	できてい ないことがあ る	自己評価	第三者 評価	
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 10人以下	2 11~20人	3 21人以上	3	2	1	保健師が中心となり、①アセスメントを実施し、介護予防事業利用動奨者の「はつらつ元気アップ教室」、整骨院実施による「筋力向上トレーニング」参加者の個々の状態に合わせたメニューの紹介を行うと共に、対象者の身体状況により、他の介護予防(活動の場)の紹介も行い、対象者が介護予防に取り組めるよう推進した。新規利用人数12名(実人数)	3・2・1
	保健師による訪問利 用人数	1 1人以下	2 2~5人	3 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		良くてい る	できている	できてい ないこと がある	自己評価	第三者 評価				
①	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。			3	2	1	サポーター養成講座開催は、センター職員やあきる野市に登録しているキャラバンメイトと連携しながら、サポーター養成講座を実施。開催回数5回444名。市民の方に認知症に関する理解を深めてもらうための紹介やチラシでの周知を実施した。また「認知症家族の集い」・「萩野センターのオレンジカフェ」へ出席させていただき、地域で活動している団体と連携がとれるよう努めた。	3・2・1	
	参考	※小中学生の実施は除く								
	サポーター講座開催回数と参加人数	1 4回以下	2 199人以下	3 5～8回 200～399人						4 9回以上 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	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。			3	2	1	あきる野市介護教室を他のはつらつセンターと協力し、案内の実施・受付・介護教室運営等に取り組むことができた。教室では、参加人数を開催会場定員の半数に制限し、感染対策を講じた上で開催した。【介護教室開催回数：年9回・参加者107名。出前講座に関しては、地域関係団体より依頼を受け「地域包括支援センターの仕事と民生児童委員との関わりについて」計1回実施し、参加者70名。	3・2・1	
	参考									
	介護教室開催回数と参加人数	1 9回未満	2 160人以下	3 9回 161～180人						4 10回以上 180人以上
	地域への出前講座開催回数と参加人数	1 4回以下	2 129人以下	3 5～9回 130～179人						4 10以上 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】認知症初期集中支援推進事業の実施。支援チーム員は包括業務も兼ね専門職2名を配置。訪問支援対象者及びその家族の初期の支援を包括的及び集中的に取り組み、チーム員会議の場で、観察・評価内容を総合的に確認し、支援方針・支援内容等の検討を行った。

8 自由記載欄(必須)
 【総合評価】①相談したい時に相談できる機関として機能するため、積極的な訪問により高齢者の実態把握に努め、地域における保健・医療・福祉・関係機関等のサービス利用につなげることができたと考えます。また、今後も関係機関と連携を図り、早期に必要な支援につなげ、高齢者の方が安心して暮らしていけるよう努めていきたいと考えます。【相談者件数2602件、訪問件数412件、割合：約15.8%】、【相談者件数2602件、来所件数220件、割合：約8.5%】。②今年度は、別居家族からの親の心配などの相談が多くその支援に対応した。③福生警察からの継続支援に関する情報連携・情報提供などがあり、協働し対応した。
 【課題】①介護予防サービス・介護予防ケアマネジメント(いわゆるケアプラン)の作成やそれに関連する業務に手間がかかり、センター業務の中でもかなりのウエイトを占めている。そのような中で地域包括支援センターとして求められる機能や役割を再認識し、業務の展開や業務の効率化を図っていく必要がある。②高齢者数が増えていく中で、要介護認定を受ける前の「プレ・フレイル(前虚弱)」層への介入を今後検討していく必要がある。③生活支援体制整備事業における第1層生活支援コーディネーターとの連携や協働について検討し、地域の中で機能させていく必要がある。
 【今後の取組】①地域包括ケアシステムの構築にむけ、地域包括支援センターの役割の中でも、地域ケア会議の充実を図り、「自立支援・重度化防止」「介護予防」等の観点から、多職種との協働により、継続的に地区圏域の関係機関・関係者と情報共有し、地域で高齢者を支えるネットワークを強化し、社会基盤整備につなげるよう他の機関と連携し、業務に取り組んでいきたいと考えます。②地域ケア会議の事例等で得られた課題について検討を重ねていき地域状況の把握に努める。③継続し地域で活動している団体と連携を図りながら、地域とのネットワークの構築に努めていきたい。④民生・児童委員連絡会を通し、地域で生活に不安を抱えている方を早期に発見し、介入していけるよう努める(民生・児童委員との戸別訪問)。
 【市への要望】①行政側が捉えている包括の現状課題や重点など委託包括と協議・検討を進め、包括業務がより円滑・効果的になるよう助言をいただきたい。②訪問型サービスにおいて、利用者数増加傾向、ヘルパー不足の解消、市民へ生活支援サービスが広く行き届くよう「入門的研修」を引き続き実施し、介護人材確保に向けた取り組みをお願いいたします。③介護保険認定について、認定結果の遅れを改善していただきたい。

【第三者評価】