

令和4年度【中部高齢者はつらつセンター】評価票

資料3

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	い で き て い な い	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	事業計画および、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ている。担当者を選任し、事業の実施時期、実施方法などを協議して事業に取り組んでいる。	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	予防支援・予防ケアマネジメント業務が専門職の職務をひっ迫させているため、介護支援専門員を仕様書指定人数より1名追加している。3職種の業務は管理者が把握し、業務分担をしている	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・会議室は予約システムを活用。ビル全体で感染症予防対策を徹底し、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確保。2階事務所のため、定期点検されたエレベーターと案内板を設置。専用駐車場2台分を、同敷地内に確保している。	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	開所時間外は携帯電話へ転送し、専門職が輪番で直接対応している。各職員に携帯電話を支給し、緊急時には担当職員へ連絡がとれる体制を確保している。今年度の時間外電話対応は191件(含休日対応133件)、そのうち19時以降早朝までの対応は21件(含休日夜間3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	毎日朝礼を行うほか、週1回の職員会議で情報の共有を図り、随時専門職同士で助言し合える状況となっている。必要時は職員会議・随時の事例検討等によりケース検討を行い、特に虐待対応については多職種で対応している。	3・2・1
⑥	職員研修の実施、苦情対応	職員の専門性と接遇・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	年2回の法人内研修のほか、積極的に外部研修の受講を勧め(今年度25研修)、WEB研修も受けやすい環境を整備している。苦情受付票・対応記録やヒヤリハット報告書も活用し、対応や再発防止策を、法人内会議で協議している。	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。講座開催時、認知症サポーター養成講座、戸別訪問時等にチラシを配布し、案内している。また、法人ホームページに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	常に公正性・中立性を確保して業務にあたっている。センターの運営に関しては、地域包括支援センター運営協議会への報告及び説明を行っている。また要介護者への居宅介護支援事業者の紹介は、市のリストを用いて公平に行い、月次表に記して偏りのないようにしている。	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	職員全員に入職時及び年2回法人内研修を継続的に実施している。会議等で個人台帳を持ち出す場合は管理表に記入し、返却を2名で確認している。また個人情報に関係事業者に提供する際は、受け取りの確認署名を取っている。個人情報が記載されている書類は鍵付書庫に保管。「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。	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にか。	3	2	1	サービス事業所の紹介は、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等)し、利用者が選択できるように説明している。また、通所系サービスについては施設見学を促している。	3・2・1

2 総合相談支援に関すること				良くできている	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	民生委員や警察などの関係機関との連携し、コロナ禍でも希望に合わせて訪問して情報収集を実施し、実態把握を行なった。民生委員と協働し独居認知症高齢者の見守りを継続した事例もある。	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、主担当者決定後、迅速な対応に努めている。コロナ禍ではあるが、希望に合わせて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、受付日・対応状況・支援経過等を全職員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5,484件、訪問件数719件、約13.1%、来所件数279件、約5.1%】今年度は住民や関係機関と協働するケースが多く、電話連絡が多かったため、訪問割合は低くなっている。	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	配食・移送・生きがい通所事業等、地域社会資源の情報更新に努め、提供を行っている。民間事業者からの認知症状の情報提供、医療機関や警察との連携も非常に増えている。	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	地域の社会資源・関係機関と連携を図り、コロナ禍でもネットワーク作りに努めた。認知症家族の会(年12回)や開戸センターのオレンジカフェ(年7回)に職員を派遣し、継続支援を行っている。	3・2・1

3 権利擁護に関すること				良くできている	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	3職種で連携し、介護力不足による家族関係の悪化や虐待ケース、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かわり、世帯単位の支援と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を2回開催し、5件の相談があった。】	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、成年後見制度の活用の必要性をセンター内で協議して、必要な支援をしている。今年度は7名の相談があったが制度には繋がらなかった。制度利用に繋がらない相談も継続的に権利擁護に努めている。	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、市と情報を共有。あきる野市虐待対応マニュアルに則り、支援者間で支援方針を協議し、協働して対応している。今年度は9件の相談があり1件を虐待とらえ対応。また虐待対応終了後もCM支援を継続している。高齢者虐待ネットワーク会議は2回開催。	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	消費生活相談窓口や、警察などから消費者被害の情報提供を受け、コロナ禍ではあるが訪問し被害予防・悪化防止を図った。相談は3件あった。	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	福生警察署からの詐欺被害注意喚起チラシは、都度圏域内の居宅介護支援事業所を介して、高齢者宅へ配布している。感染予防対策を講じたうえで、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)、消費生活相談員との情報交換会(年3回社会福祉士会と同時開催)、見守り人材向け消費者被害防止出張講座(22名参加)を、他センターと共催した。	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				良くできている	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	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	あきる野市介護事業者との連絡会(年1回)、あきる野市医療・介護地域連携検討委員会(web・書面年3回)、西多摩医療圏認知症疾患医療・介護連携協議会(web・集合年2回)、西多摩地域包括支援センター連絡会(集合・書面年4回)、秋川消防署住宅防火防災対策推進協議会(書面)に出席。主任介護支援専門員連絡会(1回)はweb開催とした。コロナ禍だったが関係機関とのネットワークの構築に努めた。	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	困難事例については、担当介護支援専門員との役割分担をした上で支援を行うよう努めた。介護支援専門員からの相談は46件、担当者会議への参加や同行訪問は14件であった。市内ケアマネジャー向け研修は他の地域包括支援センターとの共催で「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2回(事例件数2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4件)、圏域別地域ケア会議は1回を開催した。	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				良くできている	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								
	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	保健師に準ずる看護師が中心となり、アセスメントを実施し、「はつらつ元気アップ教室」や整骨院実施による「筋力向上トレーニング」等の介護予防事業利用の勧奨を行うと共に、状況により総合相談対応にて継続的・専門的な支援を実施している。コロナ禍ではあったが、柔道整復師による筋力向上トレーニングは11名を新規利用、34名を2クール目以降の利用に繋いだ。	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		良くできている	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 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								
	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	3 9回以上	400人以上	市民向け(公募)(12名)、油平三友クラブ(26名)草花小学校4年生(111名)、一の谷小学校6年生(26名)、御堂中学校1年生(65名)に実施した。	3・2・1
	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。								
	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	10回以上	180人以上	他の地域包括支援センターと協力し、介護教室を年9回企実施(参加者110名)だった。	3・2・1
	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を兼ねた専門職2名をあて、対象者及びその家族に対し専門医の受診支援等の初期の支援を集中的に行い、月1回のチーム会議の場で、支援方針・支援内容等の検討を行った。その結果、事業対象にはならなかったケースについては、地域包括の専門職で支援を継続している。独居の対象者で、包括専門職全員が介入し、地域住民を交えて支援をしているケースもある。

8 自由記載欄(必須)

【総合評価】①市民及び専門職からの様々な相談や、虐待疑いケースへ迅速かつ適切な対応をするため、積極的な研修受講や事務所内事例検討などで専門職としての研鑽を図りました。
②総合相談に対しては感染症予防対策を講じながら積極的な訪問対応を行わない、関係機関と連携・協働して保健・医療・福祉・関係機関等へ繋げることができました。今年度も警察からの情報提供や、総合病院・大学病院からの医療連携依頼が多く、介護認定結果が遅れていることもあって、サービスの暫定利用の調整が多くありました。また、養護者家族に精神疾患・発達障害者がいる割合が多くなり、8050問題も増え、不適切な介護として虐待疑いで支援が増えました。
③家族疎遠の認知症独居者への対応依頼や、自立していた高齢者に突然介護が必要になって、その子供たち(50～60歳代)がどう動いてよいかわからないという相談が多くなってきています。

【課題】①センターの事業計画(BCPも含む)の策定において、事前に保険者と協議ができていません。またICTツールを用いた会議・研修の開催に対しスキル不足、ハード面の不十分さが否めません。
②センターに求められるものや相談内容の専門性が高度化しており、総合相談件数が非常に増えています(前年度4,212件→5,484件、前年度比130.2%、前前年度3,108件→5,484件、前前年度比176.4%)。介護予防支援・介護予防ケアマネジメント業務の比重が非常に高い現状(月平均約195件)であり、東京都短期集中予防サービス強化支援事業も行われる令和5年度は、さらに膨大する業務の効率化が必要です。
③初期集中支援チーム員とセンター職員の役割分担の明確化、一般介護予防事業において既存事業の統合化とPDCAサイクルの実行、生活支援コーディネーターの2層配置等、次期介護保険法改正も視野に入れた、総合的な業務の見直しが必要と認識しています。

【今後の取組】①地域ケア会議(個別困難事例・圏域別)開催の効率化と充実を図る。
②短期集中予防サービス強化支援事業の円滑な実践、効果を出せるように努める。
③地域関係者や居宅介護支援事業所のケアマネジャーとの連携を図り、地域包括ケアシステムの強化に励みたい。

【市への要望】①介護認定の遅れを改善し、できるだけ介護サービスの暫定利用が減らせるように欲しい。
②担当職員は専門職との素早い連携が図れるように、業務理解を推進して欲しい。
③市役所窓口で受けた市民や民生児童委員等からの相談に対しては、市の職員も積極的に対応し、相談内容を吟味してから地域包括へ繋いで欲しい。

【第三者評価】