

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

			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
1 基本的事項(事業計画等の取組)							
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	仕様書どおりの人員体制を確保している。しかし予防支援・予防ケアマネジメントの委託可能事業所が少なく、利用者数は増加し続けているので、専門職業務をひっ迫している。	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・会議室はシステム予約を活用し、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、専門職が輪番で対応している。各職員に携帯電話を支給し、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2年度の時間外電話対応は139件、そのうち19時以降早朝までの対応は25件である。	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	総合相談において、相談受付のマニュアルを作成し手順を統一。ケース会議で支援内容を整理し、職員会議・随時の事例検討等により情報共有を図り、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	職員接遇・マナー研修、個人情報保護の研修を法人内にて実施。苦情受付票・対応記録等をもとに職員間で対応について協議し市に報告、随時該当者に個人面談を行い指導している。また、ヒヤリハット報告書を提出し再発防止策を、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。認知症サポーター養成講座などの開催時や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。また個人情報を関係事業者に提供する際は、提供と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いか。		3	2	1	サービス事業所の紹介などでは、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。	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	民生委員や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。民生委員との情報交換会は感染拡大予防のため中止。	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、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2年4月1日～令和3年3月31日：相談者件数3108件、訪問件数477件、割合：約15.35%】	③・2・1
	参考								
	相談件数全体に対する訪問の割合	1	2	3					
		～10%	10～12%	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。民間事業者から安否確認依頼や、認知症状の情報提供、警察との連携も増えている。	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。緊急事態宣言中以外は認知症家族の会(年9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									
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 年2回開催、相談6件】	3・2・1
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、成年後見制度の活用の必要性をセンター内で協議して、令和2年度は6人の相談、2人の申請を支援した。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、協働して支援している。今年度は10件の相談があり6件を虐待とらえ対応。また分離措置解除後も支援を継続し、養護者のフォローを行った。新型コロナウイルス感染拡大予防のため「高齢者虐待ネットワーク会議」は書面で開催。	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8件、消費生活相談窓口と連携して契約解除を支援したケースもあった。	3・2・1

6 任意事業に関すること

項目		内容						3	2	1	公募により市民向け1回(13人)、御堂中学校1年生に1回(77人)に実施した。新型コロナウイルス感染拡大予防のため実施機会が少なかった。	3・2・1
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		2		3						
		4回以下	199人以下	5～8回	200～399人	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	他の地域包括支援センターと協力し、介護教室を年9回企画したが、新型コロナウイルス感染拡大予防のため実施は4回(41人)だった。 圏域内健康友の会・認知症家族の会へは希望に沿った内容で、フレイル予防や認知症対応についての講演会を行った。(出張講座開催回数:年2回、参加者23人)。密集、密接、密閉を避けた環境作りを心掛けた。	3・2・1
	参考											
	介護教室 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	180人以上					
	地域への出前講座 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	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人をあて、訪問支援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回のチーム員会議の場で、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継続支援を行っている。

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に対応するため、積極的な研修受講などで研鑽を図りました。 ②総合相談に対しては感染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。また令和2年度は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かったように感じます。今後も地域住民や関係機関との連携を図り、早期に必要な支援につなぎ、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。【相談件数3108件、訪問件数477件、割合：約15.35%】、【相談件数3108件、来所件数198件、割合：約6.4%】 【課題】 ①センターの事業計画(BCPも含む)の策定において、保険者との協議の場がありません。 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、相談件数も増えていきます。介護予防支援・介護予防ケアマネジメント業務の比率が非常に高い現状のままでは、専門職の業務がひっ迫し、総合相談業務に対応しきれなくなることが以前から危惧されています。 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が必要です。 【今後の取組】 ①地域ケア会議の効果・効率の向上を目指し、保険者や他地域包括支援センターと協力しながら、改善を重ねてシステムづくりをしていきたい。 ②withコロナでも地域関係者と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。 ③職員の人材育成 【市への要望】 センター業務の現状を把握していただき、実施可能で現実的な業務量でセンターへ業務委託していただけるようにお願いします。特に介護予防事業、通所型サービスCや地域ケア会議の実施については、担当課の垣根を越えて、現状に合った効率的かつ効果的なシステム作りでの実行と、改善検討をお願いします。

【第三者評価】 今後も高齢者が増えるわけですから、状況に応じて増員は考えていただければと思う。ある程度余裕を持った対応をして、高齢者の方々に手厚い対応をしていただくには、ある程度の増員が必要ではないか。ご検討よろしくお願いいたします。
