

令和元年度【東部高齢者はつつセンター】評価票

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

項目		内容	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)							
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、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、人員体制を確保する。	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。来所者の駐車場は、クリニックタウン内駐車場(約20台)を利用させていただいている。	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。令和元年度の土・日・祝・夜間の電話対応は合計で142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	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、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。	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	法人内研修(年2回)、職員接遇・マナー研修、個人情報保護の研修を実施。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するとともに市に報告する体制も整え、また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。講座開催時、認知症サポーター養成講座、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。	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しないか。	3	2	1	職員全員が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理解し、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

令和元年度【東部高齢者はつらつセンター】評価票

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

項目	内容	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	
2 総合相談支援に関すること							
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を活用している。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、積極的な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、積極的な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。【平成31年4月1日～令和2年3月31日：相談者件数1642件、訪問件数235件、割合：約14.3%】	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%					
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。また、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。	3・②・1

令和元年度【東部高齢者はつらつセンター】評価票

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

項目		内容			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
3 権利擁護に関すること									
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6名の市民が相談した。】	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の支援として治療に対する情報提供・医療機関紹介・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。利用に繋がらない相談も継続的に支援し、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、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」でケース検討し、支援の具体策の助言・指導を定期的に協議している。	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1回)。	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	詐欺に関わる電話や訪問についての情報提供があった場合は、消費生活相談窓口・福生警察署へ連絡をとり連携を図っている。講座では市民向けおよびケアマネジャー向けに講座を他のはつらつセンターと共催し、「高齢者虐待～早期発見・対応のポイント」「特殊詐欺被害防止」講座を開催実施し合計65名の参加をいただいた。	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。							

令和元年度【東部高齢者はつつセンター】評価票

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

項目		内容			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
4 包括的・継続的ケアマネジメント支援に関すること									
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連絡協議会総会、あきる野市医療・介護地域連携検討委員会への出席、認知症疾患医療・介護連携協議会(年3回)への出席、民生・児童委員との定期連絡会(年6回)、生活福祉課との情報交換会(年2回)、主任介護支援専門員連絡会の開催(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。	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	専門員相談会の案内を居宅介護支援事業所へ送付し、テーマ別に講師の協力を得て実施した。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支援を行うよう努めた。専門員相談会:年12回(29件を検討した)実施。介護支援専門員向け研修を「困難事例に対応するために~バウンダリー(境界)ワーク」60名、「アセスメント力の向上(アローチャートを用いて)」37名。	3(2)1
	参考								
	研修の実施回数	1 ~1	2 2	3 3~					
	専門員相談会の実施回数	1 ~11	2 12	3 13~					
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。									
5 介護予防マネジメント支援に関すること									
①	介護予防事業利用促進への取り組み	介護予防事業利用勧奨者に対し、電話等により介護予防事業の利用を勧め、個々の状態に合わせた介護予防に取り組むことができるように支援しているか。また、状況により総合相談対応にて継続的・専門的な支援を行っているか。			3	2	1	保健師が中心となり、①アセスメントを実施し、介護予防事業利用勧奨者の「はつつ元気アップ教室」、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。【勧奨結果226ポイント÷530ポイント=42.6%】また、柔道整復師による筋力向上トレーニング利用人数21人の方に事業を利用していただいた。	3(2)1
	評価の考え方	利用勧奨結果		ポイント数					
	介護予防事業利用勧奨結果におけるポイント数	通所型介護予防事業、訪問型介護予防事業、その他の社会資源の利用につながった場合		10					
		継続相談支援		6					
		事業参加のチラシを送付した場合		4					
		相談支援		3					
	参加希望なし等		2						
参考									
利用勧奨の成果	1 24%以下	2 25~34%	3 35%以上						
(勧奨結果ポイントの合計)÷(二次予防事業対象者数×10ポイント)									
柔道整復師による筋力向上トレーニング利用人数(介護予防事業利用推奨者を除く)	1 10人以下	2 11~20人	3 21人以上						
※利用推奨の成果、トレーニング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。									

令和元年度【東部高齢者はつつセンター】評価票

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

項目	内容	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			
6 任意事業に関すること									
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	依頼された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、滞りなく実施できた。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カフェ」へ出席させていただき、地域で活動している団体へ、職員を積極的に出向かせ、会のサポート体制を図れるよう努力した。(認知症サポーター養成講座:実施回数8回:621名)	③・2・1			
	参考								
	サポーター講座 開催回数と参加人数						1 3回以下 89人以下	2 4~7回 90~209人	3 8回以上 210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	介護教室を他のはつつセンターと協力し、介護教室を年9回企画実施。チラシ作成・配布・介護サービス事業者・医療機関・公共施設・市広報掲載等、配布し案内の実施・受付・介護教室運営等に取り組むことができた。【介護教室開催回数:年9回:参加者152名】、【出張講座開催回数:年2回:参加者65名】	③・②・1			
	参考								
	介護教室 開催回数と参加人数						1 9回未満 160人以下	2 9回 161~180人	3 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 129人以下	2 5~9回 130~179人	3 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1642件、訪問件数235件、割合:約14.3%】、【相談者件数1642件、来所件数168件、割合:約10.2%】

【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。

【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られ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引き続き、地域で活動している団体等へ職員を出向かせ、地域交流や情報収集、地域把握に努め、地域とのネットワークの構築に努めていきたい。

【市への要望】①センターの業務等の現状を把握していただき、担当課で業務量や役割分担について、十分に内部協議をしていただき、実施可能な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お願いいたします。

【第三者評価】

自由記載欄に『センターの業務等の現状を把握していただき』とあるが、そのような実感が地域包括支援センターにあるのだとしたら、ぜひ業務量を検討していただきたい