

令和元年度【中部高齢者はつらつセンター】評価票

受託法人名 医療法人 暁
代表者職氏名 理事長 井村 洋一

			良くて 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 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	事業実施に必要な人員配置を行い、人員体制を確保している。本年度は保健師の退職があったので、しばらくプラン量の負担が他職員にあったが、保健師に準ずる経験のある看護師を、間を開けることなく補充し、業務の引継ぎを行えた。	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	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。今年度の時間外電話対応は141件、そのうち19時以降早朝までの対応は41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、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	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、市に報告するとともに随時該当者と個人面談を行い指導している。また、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	住民・地域団体・事業者等に対して、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。	3(2)1

令和元年度【中部高齢者はつつセンター】評価票

受託法人名医療法人 暁

代表者職氏名理事長 井村 洋一

			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					
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し、業務上指導を徹底している。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。また個人に関する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。個人情報に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	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、順守している。また、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												
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、情報交換会の場を活用している。総合相談業務では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、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。【平成31年4月1日～令和2年3月31日：相談者件数2989件、訪問件数389件、割合：約13.01%】	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%	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	社会資源活用への取組	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、配食・移送・訪問理美容・生きがい通所事業等、地域社会資源の情報提供を行っている。利用開始後も関係機関と連携し、必要な支援を行っている。	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	町内会・医療関係・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、顔の見えるネットワーク作りに努めている。開戸センターのオレンジカフェにも毎月職員を派遣し、介護予防の継続支援を図っている。	3・2・1		

令和元年度【中部高齢者はつらつセンター】評価票

受託法人名	医療法人 暁
代表者職氏名	理事長 井村 洋一

						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								
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は迅速に対応し、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、6名の市民が相談した。】	3②1
	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て、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。	3②1
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を参考に、支援者間で支援方針を協議し、協働して支援している。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、支援の具体策への助言・指導を受けている。今年度は措置入所となった方の在宅復帰を、市・関係機関と協働して支援した。	3②1
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、訪問などにより被害予防・悪化防止を図っている。また市民から得た情報などを、消費生活相談窓口や福祉警察署へ情報提供し、関係機関と連携しながら必要な支援を行っている。	3②1
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・福祉警察署へ連絡し、連携を図っている。福祉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。また、他はつらつセンターと共催し、市民向けに「特殊詐欺被害防止」30名、市内事業者・居宅CM向けに「高齢者虐待～早期発見・対応のポイント～」35名を開催。成年後見制度推進運営委員会出席(年2回)、消費生活相談員との情報交換会(年1回)	3②1
	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【中部高齢者はつらつセンター】評価票

受託法人名	医療法人 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

	項目	内容							
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定期総会、あきる野市医療・介護地域連携検討委員会（年4回）、あきる野市医療・介護連携研究会（年2回）、認知症患者医療・介護連携協議会（年3回）、民生・児童委員との定期連絡会（年6回）に出席。その他、生活保護ケースワーカー・生活困窮担当者・生活支援コーディネーターとの情報交換会（各1回）、認知症家族の会には毎月参加。主任介護支援専門員連絡会の開催（年1回）など、関係機関とのネットワークの構築に努めた。	③2・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	毎月、専門員相談会の案内を居宅介護支援事業所へ送付し、他はつらつセンターと共催で、重点テーマ別に講師の協力を得て、困難事例の検討・支援を行った。個別事例の関係者会議・同行訪問は、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。困難事例については予後予測に応じた支援方針を市へ報告し、検討を踏まえ、随時対応している。専門員相談会：年12回（29件）実施。地域関係者を招集した地域ケア個別会議を1事例開催。また、介護支援専門員向け研修を実施した。「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	3②・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、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、介護予防事業利用勧奨者の「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、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。【勧奨結果357ポイント÷580ポイント＝61.55％】柔道整復師による筋力向上トレーニング利用は22名だった。しかし、特殊詐欺被害防止のために固定電話に出る市民が激減しており、電話での利用勧奨は困難となってきている。	③2・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【中部高齢者はつらつセンター】評価票

受託法人名医療法人 暁

代表者職氏名理事長 井村 洋一

							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										
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、滞りなく実施できている。講座の副読本やオレンジリング配布のみでなく、認知症の人や家族への支援につながるように、参加者には、家族会の案内・集いの場など情報提供し、社会資源の紹介も同時に行っている。（実施回数8回：493名）	③・2・1	
	参考											
	サポーター講座 開催回数と参加人数	1		2		3						
		3回以下	89人以下	4～7回	90～209人	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	他はつら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・市広報掲載等、案内の実施、受付、介護教室運営等に取り組んだ。（介護教室開催回数：年9回、参加者152名） 圏域内町内会・老人会へは希望に沿った内容で、健康長寿や認知症予防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49名）	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
	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。											
	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。											

令和元年度【中部高齢者はつらつセンター】評価票

			受託法人名 医療法人 暁				
			代表者職氏名 理事長 井村 洋一				
			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
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名をあて、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、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積極的な訪問により圏域内高齢者の実態把握に努め、関係機関と連携・協働して保健・医療・福祉・関係機関等のサービスへ繋げることができたと考えます。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2989件、訪問件数389件、割合：約13.01％】、【相談件数2989件、来所件数264件、割合：約8.8％】							
【課題】 ①センターに求められるものや専門性が増大しており、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、対応しきれなくなることが予測されます。センター業務の効率化を図る必要があると考えます。 ②センターの体制の整備・強化のための「人員確保」の検討が必要と考えます。しかし、業務負担により必要な専門職種の確保が難しくなっています。							
【今後の取組】 ①地域包括ケアシステムの構築にむけて地域ケア会議の充実を図り、自立に資するケアマネジメントの質の向上と、地域課題の把握に努めたいと考えます。 ②「自立支援・重度化防止」「介護予防」等の観点から、多職種との連携・協働により、地域で高齢者を支えるネットワークを強化して、社会基盤整備につなげられるように努めたいと考えます。							
【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お願いいたします。特に見守り事業対象者の安否確認体制につきまして、実施可能で現実的な体制作りをお願いします。 ②令和2年度から取り組む、あきる野市における地域ケア個別会議、圏域別地域ケア会議の標準化を図るために、運営手順書の作成を早急をお願いします。 ③市民からの相談に対しては、受付窓口で内容詳細を確認したうえで、センターを紹介していただくよう、お願いします。							
【第三者評価】 ・ぜひ業務量を検討していただきたい。地域包括支援センターはたくさんの役割を担っていただいている。							