

1 基本的事項(事業計画等の取組)		項目	内容	良 く で き て い る	で き て い る	ど こ か に あ る	自己評価	第三者 評価
①	事業計画等への取組							
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	市事業計画に沿ってセンターの事業計画を具体化し実施できている。	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	三職種で役割分担し、業務を行ったが高齢者虐待対応等が入ると、職員の業務負担が一時的に増大し、大きな負荷をかけることがあった。管理者は、法人業務と兼務しているが、適切に連携を図っている。	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	市役所五日市出張所内にあり、わかりやすく事業所表示を掲げている。事業所内に相談コーナーを設けている。相談者は市役所駐車場に駐車することができる。	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	職員が業務用携帯電話を所持し、24時間の緊急連絡体制を確保している。土日夜間電話対応件数65件(前年129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	毎朝のミーティングによる情報共有及び三職種の専門性を活かした助言をしている。また、相談内容をシステムに記録し、担当者が不在であっても対応可能な相談体制を確保している。	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	苦情にははすぐに対応し、法人の管理職及び市へ報告している。当事業所への苦情は4件、他事業所の相談に乗ったのは18件。延べ対応件数は、40件であった。	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	3包括共通のパンフレット・チラシを活用し、訪問・講座・窓口相談でPRしている。また、社協広報誌に掲載し、同様にPR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	相談記録を残すよう心掛け、相談履歴をもとに照会に迅速・適切に対応することができている。また、月報報告は期限を守り提出できている。	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	各種関係機関と協力し、多角的意見を取り入れ、妥当な判断となるよう心がけている。圏域内介護保険事業所が減少、縮小傾向にある。例 ここ数年で居宅介護支援事業所 4か所に減少した。	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	利用者ファイル等事業所内の鍵のかかる書庫に保管している。9月に個人情報取り扱いに関する研修を実施し適正な管理に努めている。	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	利用者に「あきる野市介護保険サービス事業者一覧」等を用いて複数選択肢を提示し、選択していただくことにより公平性に努めている。	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	総合相談や民生委員との連携を中心に、実態把握をこころがけている。民生委員との情報交換会は、新型コロナウイルス感染症の影響により一度しか実施できなかったが、民生委員と連絡を取り合い、高齢者についての情報共有に努めた。	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	市役所五日市出張所内に事務所を構えているため、窓口相談比率が高い。懇切丁寧な対応をこころがけており、訪問が必要と判断した場合に、すみやかに訪問し、すべて記録するようこころがけている。新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、緊急でない場合や対象者から訪問を遠慮された場合は訪問を控えることがあった。 【令和2年4月1日～令和3年3月31日：相談者件数2,077件、訪問件数222件、割合：約10.7%】	3・2・1
	参考	相談件数全体に対する訪問の割合					
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ないか。	3	2	1	常時社会資源情報の更新をしている。また、一覧表を作成し、希望された市民やケアマネジャー等に配布しているほか、ホームページ上にアップして広く周知している。生活支援コーディネーターとの情報連携もおこなっている。	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	保健・医療・福祉サービス・町内会・自治会・警察・消防・民生委員・ふれあい福祉委員・商店・宅配業者・廃棄物業者・ガス業者・乳酸菌飲料配達業者等とのネットワークの構築ができており、地域の高齢者に異変があった際に連絡が入る。	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	成年後見制度の活用を促進するとともに、介護保険施設と連携した虐待対応、在宅高齢者の虐待事例及び困難事例への対応、消費者被害の防止に関する諸制度を活用するなど、高齢者の在宅生活が維持できるよう努めた。関係者向けに高齢者虐待に関する研修を実施し、合計25人の参加があった。 【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	社会福祉協議会相談支援係と連携し、地域福祉権利擁護事業の利用及び成年後見申し立ての支援を行った。 相談者数7人に対し、延べ11回の相談を受付けた。相談者のうち、1件を成年後見制度推進機関に繋いだ。	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	48時間以内に現地確認をこころがけるとともに、あきる野市虐待対応マニュアルに沿って迅速に対応している。 通報のあった人数6人 虐待と捉えた人数3人 前年度からの継続ケース8件	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	あきる野市消費生活相談窓口と情報交換会を実施し、高齢者が消費者被害にあっている可能性があるかと判断した際、消費生活相談窓口と連携し支援を実施した。必要時、都の消費生活総合センターとも連携をとった。相談者数6人	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	市民向けの介護予防講座等を行う際に、成年後見制度の活用や、高齢者虐待、消費者被害等を未然に防止するための周知活動や情報交換を2回実施した。	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、その他の活動等を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

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	10月21日(水)~12月9日(水)「新型コロナウイルス感染症流行時の対応について」調査し、集計結果をあきる野市と包括あきる野市内介護保険事業所で共有し、今後に備えた。キャラバン・メイト連絡会、あきる野市医療・介護地域連携検討委員会、西多摩医療圏認知症疾患医療・介護連携協議会に参加。五日市民生・児童委員協議会、消費生活相談員との情報交換会を実施。主任介護支援専門員連絡会は書面開催となった。その他関係機関との会議で連携をはかった。	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	・10月7日(水)西部圏域のケアマネジャーと五日市はつらつセンターとの連絡会5人 新型コロナ対応調査票をもとに意見交換等 ・3月17日(水)包括的継続的ケアマネジメント事業研修介護支援専門員向け研修「意思決定支援(アドバンス・ケア・プランニング)~本人の意思、本人・家族の覚悟~」14人 ・主任介護支援専門員資質向上のための研修受講履歴証明書の発行 1件	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	・市と3包括で令和元年度まで行っていた専門員相談会を、地域ケア個別会議のあり方の協議を重ね内容変更した。新たな形で地域ケア個別会議を11月19日(木)「法律」2件、1月21日(木)「障がい者福祉相談」3件の事例を協議した。 ・自立支援型地域ケア個別会議12月25日(金)1件の事例を協議した。 ・圏域別地域ケア個別会議実施には、至らなかった。	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

項目	内容								
①	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	保健師による訪問支援の実績はなかった。柔道整復師による筋力向上トレーニングへは13名の方をつなぎ、述べ19回の介護予防の支援を行った。教室終了後に体調の変化が生じた対象者や対象者のご家族の介護予防相談や総合相談も早急に対応し、適切なサービスにつなげるための支援を行った。必要な方には五日市はつらつセンター看護師より主任介護支援専門員や社会福祉士、関係機関と連携し、総合相談に切り替え、継続的な支援へつなげた。	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												
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。						3	2	1	新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、予定されていた市民向けの講座や増戸小学校の講座が中止となった。その他、地域や企業から講座の依頼はなかった。	3・2・1
	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	東部・中部高齢者はつつセンターと協力し、6月～2月までで介護教室を4回企画実施し、40名の参加。新型コロナウイルス感染症の影響により、開催回数が例年の9回から減少した。出前講座等を54人の市民の方へ2回行った。新型コロナウイルス感染症の対策を続けながら、今後も市民の集う場所に積極的に出向いていく努力を続けていく。また、今後別の形での開催も模索していく。	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】	

8 自由記載欄(必須)	
【総合評価】	
<p>①新型コロナウイルス感染症予防のため、通常の訪問等がしにくい状況で業務をした異例な1年だった。リスク管理やBCP計画の作成などに時間を割いた。</p> <p>②あきる野市五日市はつつセンター事業運営委託契約書、仕様書に則り、適正な事業運営に努力し取り組んだ。特に力を入れたのは経験のある看護師、社会福祉士、主任介護支援専門員の専門性を生かした情報共有であり、毎朝ケースの情報共有をし、市民の相談に途切れなく応じることができるよう努力した。また、当センターの受託法人が社会福祉協議会である特性を生かし、中立・公平性を担保した運営ができています。</p> <p>③五日市はつつセンター担当地域には、指定居宅介護支援事業所が市内16事業所中4事業所しかないが、市内及び近隣の15事業所にケアプランの委託ができていたことも、中立・公平性が担保されている証である。</p>	
【課題】	
職員の増員が課題であったが、令和3年度に1人が増員され、市民のために充実した運営となるようにさらに努力を重ねていく。	
【今後の取組】	
<p>①「報告・連絡・相談」を心がけ、連携に努める</p> <p>②地域ケア会議に積極的に取り組む</p> <p>③センターに自分から相談に来ることができない人のために積極的に訪問する</p>	
【市への要望】	
引き続き、中立公正に3か所の地域包括支援センターの運営管理をしていただきたい。	

<p>【第三者評価】</p> <p>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。ご検討よろしく願いたい。</p>
