

受託法人名 医療法人 暁
 代表者職氏名 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 ぬ	「 し ら せ が あ ら な い と し て お も う て い ま す 」 と お も う て い ま す	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。	2
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人追加している。3職種の業務は管理者が把握し、職務分担をしている	3
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。	2
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222件(含休日対応136件)、そのうち19時以降早期までの対応は45件(含休日夜間14件)。	3
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
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22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を活用し、対応や再発防止策を法人内会議で協議している。	3
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。	2
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。	2
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なっている。	2
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人で確認している。また個人情報を関係事業者に提供する際は、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
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。	2

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高齢者の見守りを継続した事例もある。	2
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3年4月1日～令和4年3月31日：相談者件数4,212件、訪問件数629件、約14.9%、来所件数216件、約5.12%】今年度は長く支援を継続するケースや関係機関と協働するケースが多く、訪問後の電話連絡が多かったため、訪問割合は低くなっている。	3
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ないか。			3	2	1 配食・移送・生かがい通所事業等、地域社会資源の情報更新に努め、提供を行っている。配食サービスや生協などの民間事業者からの安否確認依頼や、認知症状の情報提供、警察との連携も非常に増えている。	2
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8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。	2

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を2回開催し、5件(6人)の相談があった。】	2
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人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。なお、計上はしていないが特養入所中の住所地特例者で、成年後見制度利用支援をした事例が1例ある。	3
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12件の相談があり7件を虐待とらえ対応。また分離措置解除後にCM支援を継続している事例もある。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
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5件あった。	3
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「高齢期の生活設計～もしもに備えて～」を開催、19人参加。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3回社会福祉士会と同時開催)、事業者向けに「高齢者虐待について学ぶ～」の支援適切ですか～162人参加を、他センターと共催した。	2
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								
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3回)、あきる野市医療・介護地域連携検討委員会(web年3回)、同分会でACPノート作成検討会(年2回)、認知症患者医療・介護連携協議会(web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)、あきる野市地域ぐるみ支え合い推進協議会(書面1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は書面開催、圏域内居宅介護支援事業所との情報交換会(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。また市民向けのACPノートを作成することができた。	3
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。感染拡大予防のため訪問自粛が多いなか、介護支援専門員からの相談は43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「生活支援コーディネーターからインフォーマルサービスを学ぼう」(24人参加)を開催するとともに、地域連携型認知症患者医療センターと共催で「あきる野市の認知症初期集中支援チームの概要、ソーシャルワークアプローチの視点」を動画配信した。「高齢者虐待について学ぶ~その支援適切ですか~」(62人参加、再掲)にも多数のCMが参加している。	3
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	地域ケア個別会議の案内を居宅介護支援事業所へ送付し、他の地域包括支援センターと共催で5回(事例件数12件)開催し、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。(新型コロナウイルス感染拡大予防の為、予定していた1回は中止となった。)自立支援型地域ケア個別会議は圏域内で2回(事例件数4件)開催、圏域別地域ケア会議は1回(課題件数3件)をweb開催した。	2
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							
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16人を新規利用、41人を2クール目以降の利用に繋いだ。	2
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。					
	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。					
	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た専門職2名をあて、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症予防対策を講じながら積極的な訪問対応を行ない、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、2号被保険者の末期癌患者の退院支援も増えてきました。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、不適切な介護として、虐待疑いで支援が増えました。 ③令和3年4月の介護保険法改正に伴い、「ハラスメント防止対策に関する基本方針」、「災害及び感染症発生時の業務継続計画」、「感染症の予防及びまん延防止のための指針」、「高齢者虐待防止のための指針」を作成し、それぞれ必要な委員会を設置、定期的な研修と訓練を行える態勢を整え、実行しています。						
【課題】 ①センターの事業計画(BCP、研修企画も含む)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(3,108件→4,212件前年比135.5%)。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であり、3職種の専門職が総合相談業務・虐待対応・一般介護予防事業等、本来の業務に十分な対応をしきれなくなることが引き続き危惧されています。 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と、一般介護予防事業において既存事業のPDCAサイクルの実行、制度変化に合わせた総合的なデザインの見直しが必要と認識しています。						
【今後の取組】 ①地域ケア会議の効果・効率の向上を目指し、地域ケア会議(個別・自立型・圏域別)の充実を図る。 ②一般介護予防事業への関わり、生活支援コーディネーターと協働してシステム作りへの協力。 ③感染予防対策を講じつつも、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。						
【市への要望】 ①介護認定を受ける前の一般介護予防事業について、制度改正を踏まえた、現状に見合った既存事業の見直しやデザインの修正を、センター職員等、専門職の意見を取り入れて検討して頂きたい。 ②CM向け研修等の企画はセンターと連携を図り、現場の意見を取り入れた、トータルデザインされた内容で開催されるように、事前に話し合いの場を設けていただきたい。 ③訪問介護員やケアマネジャーなどの介護福祉人材が大変不足している現状はご理解いただいていると思うが、人材育成や職場定着率の向上が図れるような施策を実行して頂きたい。						

【第三者評価】						
---------	--	--	--	--	--	--