

令和5年度【東部高齢者はつらつセンター】評価票

資料2

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、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。	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	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、人員体制を確保し、適切な人員配置で業務を行うことができた。	2
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。来所者用の駐車場は、クリニックタウン内駐車場(約20台)を利用している。令和5年度来所者延べ数225件。(令和5年12月31日現在)	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5年度の土・日・祝・夜間の電話対応は合計で64件【平日夜19件、深夜帯(22時以降)1件、土日祝43件(うち夜間1件)】(令和5年12月31日現在)	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	総合相談の対応や職員間で共有が必要な事は、都度、職員間で情報を共有、協議して対応している。情報を共有できるシートをPCで作成、活用している。また毎日10分間の夕礼、週1回の職員会議でも事例を検討するなど、職種間のチーム体制を整えている。	2
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	全職員を対象に法人内研修(年2回)を実施。苦情に関しては、市に報告する体制もあり(包括連絡会にて報告する)、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
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。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。	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	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。	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	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。「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。会議等で個人台帳を持ち出す場合は、管理表に記入し、返却時2名で確認している。【個人情報持出し管理簿】	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	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認識し、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。	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	民生委員や関係機関と連携し、高齢者の実態把握に努めている。コロナ禍で中止となっていた民生・児童委員との連絡会を月に1回、地区毎に実施し(6地区に分けて各地区の連絡会を年2回実施)、心配な方などを民生委員と訪問するなど、実態把握を強化し、民生委員との情報共有を図った。また介護予防事業・高齢者見守り事業等の実施において、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	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、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。【令和5年4月1日～令和5年12月31日相談者件数2005件、訪問件数328件、割合:約16.4%】	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、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・生きたい通所事業等のパンフレットを用い必要な情報提供を行う。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。情報提供資料として、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。	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	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。認知症家族の会(年8回)や萩野センターのオレンジカフェ(年9回)に職員を派遣し、地域の関係機関と顔の見える関係づくり構築に努めた。	2

3 権利擁護に関すること

項目		内容			3	2	1	訪問による状況を把握し、生活上の困りごと聞き取り、職員間で共有し、3職種が連携することで、課題解決や対応方法など検討を図る体制を整えている。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3名の市民が相談。市民向けに資産運用と消費者被害についての講座を実施し、11名が参加した。】	2
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。							
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・医療機関の紹介・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。利用意向の意思確認がとれた場合は、中核機関(あきる野市社会福祉協議会)に繋げ、速やかな支援を行う。また、利用に繋がらない相談も継続的に支援している。	2
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(年2回)」でケース検討する。支援にあたっては、「あきる野市虐待対応の流れ」や「東京都権利擁護センター」へ相談するなど行政とともにケースの共有や実態把握を行い適切な支援に努めた。今年度は3件の相談を受けた。	2
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祉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3回開催:職種別社会福祉士会と同時開催)。	2
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	成年後見制度の利用希望や必要となる恐れがある対象者へ電話や訪問にて説明し関係機関と連携を図り実施した。消費生活相談窓口・福祉警察署から資料提供のあったチラシなどを訪問した際に利用者へ配付した。全国消費生活相談員を招いて、市民向けに消費者被害対策の講座を1回実施した(11名参加 再掲)	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			3	2	1	3包括合同で、年1回介護支援専門員研修を企画実施している。多職種連携をテーマとし、あきる野市役所の生活福祉課、障がい者支援課、子ども家庭支援センターに講師を依頼し9月25日に実施。市内居宅介護支援事業所より45人が参加した。事業所としては16事業所中14事業所から参加を得ている。また、主任介護支援専門員連絡会を6月に合同開催している。	2
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。							
参考					3	2	1		2
情報交換会の実施回数		1	2	3					
		～1	2	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。			3	2	1	介護支援専門員からの個別相談があったケースに関して、電話、事務所来訪時の面談、同行訪問を適宜実施し、継続的に関わっている。また、必要に応じて関係者会議を開催している。ケアマネジャー支援の相談件数は令和5年度は12月現在で毎月の実人数の累計は16件である。 通年で継続支援しているケースでは、自室に閉じこもり家族が関われない高齢者への支援、その後の状況把握なども継続的に介護支援専門員と協働しながらた。また、ケースにより市内精神障害分野の相談窓口、障害者就労支援機関の情報提供を行うなどの支援を行った実績がある。	2
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。							
参考									
研修の実施回数		1	2	3	3	2	1		2
		～1	2	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	令和5年度は12月現在、困難ケース型の地域ケア個別会議の実施件数は1件で若年性認知症に関するケースを取り上げている。 自立支援型の地域ケア個別会議について、今年度は通所型サービスCへの参加ケースを取り上げ、延べ10件のケア会議を行った。	2
参考									
地域ケア個別会議実施回数		1	2	3					
		5	6	7					
自立支援型地域ケア		1	2	3					
		なし	1	2					
圏域別地域ケア会議		1	2	3	3	2	1		2
		なし	1	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			3	2	1	看護職が中心となり、アセスメント実施し、総合相談にて、「はつらつ元気アップ教室」接骨院実施による「筋力向上トレーニング」参加を案内すると共に、参加者の個々の状態に合わせた、他の介護予防事業（体幹教室、元気応援事業、介護予防リーダー活動事業）や通所Cの紹介を行い、対象者が介護予防に取り組めるよう推進した。（12月現在利用実数15人。）	2
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						
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		3	2	1	令和5年度は、4月に小学校にて実施(参加者50人)、5月に中学校にて実施(参加者173人)、9月に小学校にて実施(参加者86人)「合計309人」。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ながら、サポーター養成講座を実施し、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。	2		
		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	あきる野市介護教室を他のはつらつセンターと協力し、案内の実施・受付・介護教室運営等に取り組むんだ。教室では、当初新型コロナウイルス感染予防の観点から、昨年同様に参加人数を開催会場定員の半数に制限し、感染対策を講じた上で開催したが、感染症法上の位置づけが5類に移行した後は、状況を見ながら徐々に定員を増やしていった。【介護教室開催回数:年7回:参加者113名。】※1～3月開始予定あり見込みで評価する。	2
	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地的に取り組み、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2005件、訪問件数328件、割合:約16.4%】、【相談者件数2005件、来所件数225件、割合:約11.2%】。②今年度は、コロナ禍が明けたことから、民生委員との連携を強化し、心配な家を訪問する等、実態把握に努めた。③福祉警察からの継続支援に関する情報連携・情報提供などがあり、協働に対応した。														
【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。②高齢者数が増えていく中で、要介護認定を受ける前の「ブレ・フレイル(前虚弱)」層への介入を今後検討していく必要がある。③生活支援体制整備事業における第1層生活支援コーディネーターとの連携や協働について検討し、地域の中で機能させていく必要がある。														
【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地域ケア会議の事例等で得られた課題について検討を重ねていき地域状況の把握に努める。③継続し地域で活動している団体と連携を図りながら、地域とのネットワークの構築に努めていきたい。④継続して民生・児童委員連絡会を通し、地域で生活に不安を抱えている方を早期に発見し、介入していけるよう努める(民生・児童委員との戸別訪問)。														
【市への要望】①利用者数増加傾向に伴い、ヘルパー不足の解消や介護支援専門員の人材確保など、介護人材確保に向けた取り組みをお願いいたします。														

【第三者評価】 上記の通り認める。
