

受託法人名 社会福祉法人 あきる野市社会福祉協議会  
 代表者職氏名 会長 倉田 克治

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 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	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及び適切な職務分担はできているか。	3	2	1	三職種で役割分担し、業務を行ったが、総合相談の量や内容の重篤化により、現在の人員数では、対応が困難になってきている。人員の見直しが必要である。	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。市役所駐車場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	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91件(前年206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	職員の専門性と接客・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6件、他事業所の相談に乗ったのは11件。述べ対応件数は、43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	両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。	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	業務量の増大により、勤務時間外等での対応も行っているが、期限を守ることができないことがある。	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。	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。11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るよう心がけた。	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にか。	3	2	1	利用者に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	総合相談と民生委員との連携を中心に実態把握をここらげている。民生委員との情報交換会を5回実施した。	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らげている。訪問が必要と判断した場合に、すみやかに訪問し、全て記録するここらげている。相談件数は2,583件で、うち、訪問件数は268件で、相談に対する訪問割合の平均値は、10.4%である。	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%	3 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きているか。			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。	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。消費者被害防止に関する研修を2回実施し、合計25名の参加があった。高齢者専門法律相談会を年6回開催し、13名の市民が相談をした。	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	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(2件)を行った。	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らげるとともに、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8人 虐待と捉えた人数5人 前年度からの継続ケース4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8回実施した。9月5日と11月26日には消費者被害防止に関する講座を実施し、25名の市民の参加があった。	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。								

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・②・1
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。						
参考							
研修の実施回数	1 ～1	2 2	3 3～				
研修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。			3	2	1	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

項目	内容			3	2	1	3・②・1
① 介護予防普及啓発事業利用促進への取り組み	介護予防把握事業対象者に対し、電話等により介護予防普及啓発事業の利用を勧め、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。						
評価の考え方	利用勧奨結果		ポイント数				
介護予防普及啓発事業利用促進への取り組み	通所介護予防事業、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							
利用推奨の成果	1 24%以下	2 25%～34%	3 35%以上				
※(利用推奨の成果)÷(介護予防把握事業対象者数×10ポイント)							

介護予防把握事業対象者は1,158人中利用勧奨対象者は81名だった。利用推奨の成果は29.4%であった。対象者やそのご家族へ連絡を取る際、双方より聞き取りを行っている。たとえ教室に参加されなくても、いつでも健康相談が可能であることを説明するとともに、他の介護予防となる活動の場についてもいねいに説明するよう心がけている。また、必要時には、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と連携し、総合相談に切り替え、毎月継続して訪問するようになっている。

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	市民、市職員、戸倉・小宮地区のふれあい福祉委員会・ダスキンへ合計4回、59名へ実施した。認知症の方とそご家族の孤立を防止し、各種制度利用へつなげるため、総合相談対応等に「認知症家族の集い」があることや成年後見制度推進事業などについて説明しチラシも配布した。また、介護保険申請時に市の窓口で「認知症家族の集い」があることをチラシで周知することを市に提案した。	3・②・1
	参考	※小中学生の実施は除く										
	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・技術等を得得する機会を提供しているか。						3	2	1	高齢者はつらつセンターと協力し、6月～2月までで介護教室を9回企画実施し、193名の参加。参加者は昨年より参加人数は減少したが、満足度は高い。出前講座等を401名の市民の方へ8回行った。五日市はつらつセンターの周知と介護予防啓蒙の意味でも、自治会・ふれあい福祉委員会・高齢者クラブ・シルバー人材センター等、市民の集う場所に積極的に出向いていく努力を続ける。	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)  
あきる野市五日市はつら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、市民相談に途切れなく応じることができるように努力した。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。  
なお、五日市はつら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22事業所中4事業所しかないが、市内及び近隣の16事業所にケアプランの委託ができており、中立・公平性が担保できている証であると自負している。  
今年度から、認知症初期集中支援チーム事業を併設で運営している。同センター内のため、情報共有がスムーズである。

【課題】

- あきる野市からあきる野市介護事業者連絡協議会に制度改正、報酬改定の説明がされているが、同様に地域包括支援センターにも知らせるようにしてほしい。
- 地域包括支援センターの中に認知症初期集中支援チームがあるため、業務のすみわけがあいまいになる。今まで地域包括支援センターで行ってきた業務を、認知症初期集中支援チームに切り分ける形なので、基準もあいまいになる。
- 虐待ととらえる基準、認知症初期集中支援チームととらえる基準を、市と3包括ですり合わせていく努力が、さらに必要である。

【今後の取組】

- 令和元年度から市内3か所に地域包括支援センターが設置された。報告・連絡・相談に重点を置き、連携を心がける。各センターの役割分担を明確にし、協力して業務を遂行できるように努力する。
- 計画的に業務を遂行し、市民に対し、安定した相談対応ができるよう心がける。
- 自分の意思を上手く伝えられない人のために、関係づくりを構築できるよう積極的に訪問する。

【市への要望】

- 平成20年4月から、五日市はつらつセンター事業を受託しその業務を行っている。担当圏域の高齢者人口の増加や核家族化等により、総合相談の業務量の増加や相談内容が複雑化している。また、あきる野市内だけでなく、西多摩圏域の様々な連携会議等への出席も増加している。事業受託当初からのセンター人員配置(3職種各1名)には、増員等の変更がなく限界にきている。ついでには、地域包括支援センター人員配置の見直しを切に望む。

【第三者評価】

- 人員体制について『1』がついているので、今後市で検討が必要なのではないか。
- 自己評価で『1』がついているのは、自己評価が厳しいのではないかと。