

運営評価にかかるあんしんすこやかセンターの業務改善状況

1. 総括

- (1) 令和6年9月に各あんしんすこやかセンターに運営評価の結果通知をした後、現時点の自主改善状況の確認を行った。令和5年度評価結果を受けて、令和6年度のセンター運営において、指摘事項の具体的改善を行った場合やミーティングや運営法人の会議等によりセンター内で指摘事項を共有・徹底を確認できた場合について改善とみなした。
- (2) その結果、基準適合率（対象項目における適あるいはS評価、A評価の割合）は、以下のとおり向上した。
 - 「Ⅰ運営体制について」（評価時 95%→改善後 100%）
 - 「Ⅱ業務の状況について」（評価時 99%→改善後 100%）

2. 改善状況

別紙（資料2）のとおり

令和5年度 地域包括支援センター運営評価 評価総括表<改善報告後>

令和6年9月に各あんしんすこやかセンターに運営評価結果を送付し、「不適」または「B」評価の項目について、現時点での自主改善状況を確認した。結果、「Ⅰ. 運営体制 2. 職員配置」を除く項目において、各あんしんすこやかセンターでの改善が確認された。

センター別運営評価内容(Ⅰ 運営体制)

	グラフ	評価の内容	基準適合率		主な改善内容
			今年度	改善報告後	
1. 運営方針・要綱・要領	1	・センターの運営方針・運営要綱・実施要領・業務に関するマニュアル等を全センター職員が必要時参照している。	100%	100%	
2. 職員配置	2-①	①4職種が常時配置されているか。	80%	100%	・欠員が出ないよう職員募集等を行い、今後は法人内の異動や関連施設からの異動等も検討していく。 ・法人内で人事会議を重ね、ハローワーク等に募集をしたが応募なく、法人内人事会議で異動により職員を配置した。
	2-②	②変更時には届出がされているか。	89%	100%	・提出物が期日内に提出できるように、チェックリストを作成。管理者、職員だけでなく、法人事務職員も確認する。 ・配置変更については事前に書類等の準備を行い管理者・センター職員での情報共有を行い書類提出が来ているか確認することで再発を防止する。
3. 24時間連絡体制	3	・24時間の連絡体制が整備されている。	99%	100%	
4. 事務執行力	4-①	①提出物が期日内に提出されているか	86%	100%	・期限内に提出できるようスケジュール表を見る場所に置き管理体制の強化を行う。 ・提出済みという思い込みが遅延を招いた。複数職員で提出について再度確認することを徹底する。
	4-②	②適宜記録がなされているか。	100%	100%	
5. 資質の向上(専門性の確保)	5	・職員のスキルアップを法人全体でバックアップし、業務に活かしている。	95%	100%	・新任者1名の高齢者虐待初任者研修受講漏れがあった。新任者が入職した際、年間の研修スケジュールを参考に、新任者の研修計画をたて、漏れないようにしていく。 ・外部研修2回以上の受講が出来るように、研修内容を確認し、受講できる体制の強化を行う。
6. 個人情報の保護	6	・個人情報の保護のために対策を講じている。	97%	100%	・法人主催のプライバシー保護の取り組みに関する研修に参加した。あんしんすこやかセンター事務マニュアル 2-(6)守秘義務について各項目を職員で再確認した。 ・原則は個人情報を持ち出さない。緊急対応などで止むを得ない事情で個人情報を持ち出すときは、管理簿に記入し、必要な分のみ持ち出す。その際は適切に保護し(鞆などに収納し)周囲に配慮をして、利用する。
7. 執務環境	7	・適切な執務環境である。 ・必要な情報を記録し、書類が整理・保管されている。	100%	100%	
8. 人権の擁護及び高齢者虐待防止研修	8	・人権の擁護及び高齢者虐待の防止に係る研修を実施している。	100%	100%	
9. 苦情対応	9	・苦情対応が適切に行えているか。	100%	100%	

センター別運営評価内容(Ⅱ 業務の状況)

	グラフ	評価の内容	基準適合率(S+A)		主な改善内容
			今年度	改善報告後	
1. 総合相談支援業務	1-①	(1)職員の対応態度	100%	100%	
	1-②	(2)説明の分かりやすさ	100%	100%	
	1-③	(3)相談の満足度はどうか。	100%	100%	
	1-④	(4)相談環境は適切か。	100%	100%	
	1-⑤	(5)案内表示はわかりやすいか	100%	100%	
	1-⑥	(6)利用者から相談が寄せられているか。	100%	100%	
	1-⑦	(7)センター内でチームアプローチしているか。	100%	100%	
	1-⑧	(8)センター業務の広報活動を行い、認知度を上げている。	100%	100%	
	1-⑨	(9)①介護リフレッシュ教室の広報・案内	100%	100%	
	1-⑩	②介護リフレッシュ教室を積極的に開催しているか。	100%	100%	
2. 権利擁護業務	2-①	(1)＜成年後見制度＞ 成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援を行っている。	100%	100%	
	2-②	(2)＜虐待＞ 通報の受理・報告を適切に行っている。	97%	100%	・年に2回、高齢者虐待対応の手引きの熟読を行う。 その後センター内で勉強会を行い、前年度の反省点を話し合う。主観で物事を判断せず、まずはマニュアル通り、48時間以内に区役所への報告を行うこと周知徹底する。 介護保険課や区、それ以外の虐待研修への参加も積極的に行っていく。 ・虐待疑いの通報があった場合、即日対応を引き続き行うとともに、センター独自で判断せず、必ず即日区役所への報告・相談を徹底する。
	2-③	(3)＜消費者被害＞ 市民に対し、消費者被害の情報提供を行い、啓発しているか。	90%	100%	・消費者被害を把握をした時にはマニュアル通りに報告と記録を行うようにセンター内で周知徹底する。 ・消費者被害の啓発を誰が、いつ、どこでするか朝礼やミーティングできっちり申し送る。
	2-④	(4)＜権利擁護業務全般＞ 複数の課題を持つ事例への対応について、関係機関と対応を検討している。	99%	100%	・一同に集まって検討するように調整を行うようにする。

3. 介護予防業務	3-①	(1)介護予防の取組みが必要な高齢者を早期に把握し、必要な支援につなげている。	99%	100%	・自立の方や事業対象者で個別ケース、介護予防の取組みが必要というアセスメントや検討内容を記録し、積極的にアウトリーチしていくようにする。
	3-②	(2)マニュアルを遵守し、介護予防ケアマネジメントを適時適切に実施している。	100%	100%	
4. 包括的継続的ケアマネジメント業務	4-①	(1)介護支援専門員からの相談に対し、支援を行っている。	100%	100%	
	4-②	(2)介護支援専門員に対し、社会資源の情報提供を行い、ケアマネジメントに生かせるよう助言を行っている。	100%	100%	
5. ネットワーク構築・地域づくり	5-①	(1)地域資源の把握 ①地域の社会資源・地域の状況を把握し、市民に分かりやすく明示しているか。	100%	100%	
	5-②	(2)地域ケア会議 ①センター主催の地域ケア会議を実施している。	100%	100%	
	5-③	(2)地域ケア会議 ②・会議後のふりかえりやフィードバックをしている。 ・担当地域の地域ケア会議から見てきた課題をまとめている。	92%	100%	・参加者全員に漏れなくフィードバックできるような表を見直し、チェック機能を高められるよう再作成を行った。 また、週に1回開催しているセンター定例ミーティングにて確認していくことで再発防止を徹底する。 ・課題や今後の方針をもっと具体的に検討し、きっちり記録に残すようにする。
	5-④	(3)地域支え合いに関する地域との会議をもっているか。	100%	100%	
	5-⑤	(4)公的福祉サービス等や地域の見守り体制につないでいる。	100%	100%	
	5-⑥	(5)住民相互の見守り支え合いができるようなグループの結成などコミュニティづくりを支援している。	100%	100%	
6. 認知症の人にやさしいまちづくり条例の推進	6-①	(1)認知症の人にやさしいまちづくり条例の主旨を理解し、積極的に認知症の啓発・相談・支援している。	100%	100%	
	6-②	(2)認知症初期集中支援チームや認知症疾患医療センター等(医療機関)と連携し、必要な対象者及びその家族への支援を行っている。	100%	100%	