

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5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4年度評価結果を受けて、令和5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 99%）
 - ※1センターのみ欠員が解消されておらず、継続して募集等を行っている。
 - 「Ⅱ業務の状況について」（評価時 99%→改善後 100%）

2. 改善状況

別紙のとおり

令和4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5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、「1. 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。	78%	99%	・外部からの採用と、異動で職員配置を行った。 ・職員の急な退職があり、すぐに新しい職員確保がおこなえなかった。募集をかけても応募がなかったため、紹介派遣会社へ依頼し採用に至った。
	2-②	②変更時には届出がされているか。	86%	100%	・今回の状況と今後の改善策をセンター職員で共有。10日以内に報告が完了できるように、入退職がわかった時点で当日中に報告するようにする。 ・職員に変更があれば適切に変更届を提出するよう法人職員と運営管理者で確認を行う。
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。	100%	100%	
4. 事務执行力	4-①	①提出物が期日内に提出されているか	78%	100%	・書類の提出期限をボードに記入し、複数の目で確認できるようにする ・郵送で提出したが、到着が閉庁日であったため受付日が過ぎた。今後はメールで提出する。
	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。	96%	100%	・必須研修の参加者については年度当初に決めて、事務所内の共有カレンダーに記載する。またミーティングの都度、必須研修の確認を行う。 ・新規配置職員にマニュアル等の説明をする際に、必須研修の説明を行う。年度末に次年度の必須研修の確認を全職員で行う。
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。	100%	100%	
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。	99%	100%	・センター内での書類の供覧の漏れがないように、回覧時の確認用紙を添付して、対応を徹底するようにした。

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	99%	100%	・適切な屋外の表示に向けて、ステッカーを発注し、玄関ガラス面に貼りなおした。また自動ドア付近のインターフォンにセンターの名称記載シラミネートしたものを表示した。
	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。	99%	100%	・センター職員の会議で周知。今後は区と見解がズレないように、こまめに連絡をとり確認することにする。
	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。	98%	100%	・消費者被害報告書を作成した者は、市・区に報告した事を社内で報告する。
	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%	・今後は必要に応じてセンターが声をかけ、複数の関係機関が同時に集まる検討会を開催するように動き、役割認識・情報共有の意識をもって対応する。

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。	97%	100%	・積極的にフレイルリーフレット等のチェック等を用いてアプローチし、センター内で話し合いし、必要な支援に繋げる。
	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。	99%	100%	指摘事項について改善し、巡回派遣員に確認していただいた。センター内のミーティング時に、再度全職員に指摘事項を情報共有し注意喚起した。
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。	99%	100%	・地域ケア会議開催の目的を今一度、センター内で確認し、地域課題について考える時間を持ちます。圏域内の関係機関にも、協働して課題に取り組めるよう働きかけます。
	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えてきた課題をまとめている。	91%	100%	・地域ケア会議終了直後に十分な振り返りができるように、地域ケア会議計画のスケジュールの中に、ミーティング・フィードバックの日程を組み込んでおく。「振り返る項目や視点の例」等を参考に、意見交換し速やかに記録する。 ・地域ケア会議開催後の手順をセンター内で明確化するとともに周知徹底することで、参加者へのフィードバックを計画的に実施。
	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%	