

評価結果詳細

基準適合率が 100%に満たなかった項目の評価結果について詳細を説明する。

< 1 運営体制 >

2 職員配置

- ・評価基準

- ① 4 職種に 1 月以上の欠員がある場合は、不適とする。
 - ② 職員変更時、10 日以内に変更届出がされていなければ、不適とする。
- 以上各 2 項目それぞれに適・不適の評価を行った。

- ・評価結果

- ① 4 職種常時配置

適：61 センター 不適：15 センター
(基準適合率 80%←前年度 78%)

- ② 職員配置変更時の届出

適：68 センター 不適：8 センター
(基準適合率 89%←前年度 86%)

- ・今後の改善に向けての取組み

- ① 4 職種常時配置については、1 センターを除いて当該センターの欠員は解消されている。人員配置について、運営法人本部の理解や協力も求めている。
- ② 職員配置変更時の届出については、令和 5 年度からはメールでの提出を可とした。センター説明会で、提出物の期限内提出について啓発していく。

3 24 時間連絡体制

- ・評価基準

- 以下①～④の 4 項目を全部満たした場合は適、それ以外は不適とする。
- ① 令和 5 年度に連絡網（責任者の記載）を職員に配布、または供覧している。
 - ② センター独自の緊急対応マニュアルがある。
 - ③ 月報で緊急対応件数がある場合の記録がある。
 - ④ 記録を供覧している。

- ・評価結果

適：75 センター 不適：1 センター（基準適合率 99%←前年度 100%）

- ・今後の改善に向けての取組み

不適のセンターは、④を満たしていなかった。供覧は行っていたが、供覧した記録を誤廃棄してしまっていた。文書については適切に管理するよう指導を行った。

4 事務執行力

- ・評価基準

- ① 9 割以上の提出物が期日内に提出されていない場合は、不適とする。

- ・評価結果

- 適：65 センター 不適：11 センター（基準適合率 86%←前年度 78%）

- ・今後の改善に向けての取組み

- 依然不適のセンターがあるため、今後も引き続き、センター説明会で提出物の期限内提出について啓発していく。運営法人本部の理解や協力も求めている。

5 資質の向上（専門性の確保）

- ・評価基準

- 以下①～③の 3 項目を全て満たした場合は適、それ以外は不適とする。

- ①神戸市実施の研修受講記録がある。

- ②外部実施の研修受講記録がある。

- ③センター内で勉強会・復講研修を実施した記録がある。

- ・評価結果

- 適：72 センター 不適：4 センター（基準適合率 95%←96%）

- ・今後の改善に向けての取組み

- 不適のセンターのうち、3 センターは必須研修の受講漏れ、1 センターは外部研修の受講不備（対象外研修）であった。研修受講について引き続きセンター説明会で啓発し、受講については運営法人本部の理解や協力も求めている。

6 個人情報の保護

- ・評価基準

- 以下①～③の 3 項目を全部満たした場合は適、それ以外は不適とする。

- ①個人情報の漏洩がないか。

- ②個人情報取扱事務チェック表により、定期的に業務のチェックを行っているか。

- ③チェックの結果、改善が必要なものについてすぐに是正しているか。

- ・評価結果

- 適：74 センター 不適：2 センター（基準適合率 97%←前年度 100%）

- ・今後の改善に向けての取組み

- 不適のセンターは、いずれも①を満たしておらず、個人情報書類の紛失や不適切な取扱いがあった。当該センターには、事案発生時に指導を行った。

- 個人情報の取扱いについてはルールに従って適切に行うよう、今後も継続的に指導を行う。

< II 業務の状況 >

2 権利擁護業務

(2) 〈虐待〉通報の受理・報告を適切に行っている。

・評価基準

全件、通報を受けてから 48 時間以内に区への報告が行われている場合に A 評価とし、それ以外を B 評価とする。

・評価結果

A 評価：74 センター B 評価：2 センター (基準適合率 97%←前年度 99%)

・今後の改善に向けての取り組み

B 評価のセンターは特段の理由なく、区への報告が 48 時間を超えたため、区より改善指導を行っている。今後も高齢者虐待防止研修や指導を継続する。

(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。

・評価基準

以下の①～②の 2 項目を満たした場合に A 評価とし、それ以外を B 評価とする。

①市および区に報告している。

②情報提供をおこなった。

上記が実施できなかった場合に、明確な理由がある。

・評価結果

A 評価：61 センター B 評価：7 センター ー 評価：8 センター

(基準適合率 98%←前年度 100%)

・今後の改善に向けての取り組み

B 評価のセンターは、消費者被害の報告書は作成し地域への周知も行っていたが、市・区へ報告書の提出を失念していた。マニュアルに沿って対応するよう指導を行った。

(4) 〈権利擁護全般〉複数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か。

・評価基準

センターを除く 3 つ以上の地域支援者・関係機関と検討を行っていることが確認できた場合に A 評価とし、確認できない場合を B 評価とする。

・評価結果

A 評価：75 センター B 評価：1 センター (基準適合率 99%←前年度 100%)

・今後の改善に向けての取り組み

B 評価のセンターについては、地域支援者・支援関係機関と密に連携を取り、検討した記録を残すよう指導した。

3 介護予防業務

(1) 介護予防の取り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か。

・評価基準

以下①～②の2項目を満たした場合をA評価とし、それ以外をB評価とする。

①自立の方や事業対象者で、介護予防の取り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（場合によっては複数回）アウトリーチしたか。（本人から介護予防の取り組みに関する相談があったケースを除く）

②介護予防の取り組みが必要な方をつどいの場やK O B E シニア元気ポイントなどの介護予防に資する社会資源につないだ記録がある

・評価結果

A 評価：75 センター B 評価：1 センター（基準適合率 99%←前回 97%）

・今後の改善に向けての取り組み

B 評価のセンターは、「アセスメントや検討内容の記録」や「介護予防の視点でセンターから積極的にアウトリーチを行った記録」の確認ができなかった。在宅生活を送るためにすぐに支援が必要な方ではなく、介護予防の視点で高齢者の情報を収集し、センターが積極的に働きかけていくようセンター説明会で伝えていく。

5 ネットワーク構築・地域づくり

(2) 地域ケア会議

②会議後の振り返りやフィードバックをしている。

・評価基準

以下①～②の2項目を満たした場合にA評価とし、それ以外をB評価とする。

①参加者にフィードバックを行った記録がある

②センター内でふりかえり（地域ケア会議から見てきた課題をセンター職員の4職種で検討）を行い、課題をまとめ、課題に対して今後の方策を具体的に検討した記録がある。

・評価結果

A 評価：70 センター B 評価：6 センター
（基準適合率 92%←前回 91%）

・今後の改善に向けての取り組み

B 評価のセンターについては、ふりかえりを行った記録がないところが1センター、参加者へのフィードバックがないところが3センター、ふりかえり・フィードバックともにないところが2センターであった。

これらセンターについては評価訪問時に、地域ケア会議を活用した地域展開について指導を行い、地域ケア会議運営マニュアルに沿って企画・実施するよう指導した。また、令和5年度に引き続き、令和6年度も地域ケア会議をテーマにした研修を行い、フィードバック・振り返りの重要性を説明した。