

# 1 自己評価及び第三者評価結果

自己評価日	令和2年10月16日	第三者評価実施日	令和2年11月11日	公表日	
-------	------------	----------	------------	-----	--

## 【地域包括支援センター概要(センター記入欄)】

センター名称	姫路市高岡地域包括支援センター
法人名	医療法人 恵風会
所在地	姫路市西今宿5丁目5番30号

電話	079-298-2226
FAX	079-298-2228
施設までの交通手段	J R 姫新線 播磨高岡駅にて下車、北へ徒歩10分 神姫バス「姫路駅(北口)」より「西今宿」下車徒歩10分 「高岡病院」下車すぐ
事業開始年月日	平成25年4月1日

## 【センターが所在する地域の校区別の人口と高齢者人口割合、特徴・特性(センター記入欄)】

担当小学校区2校区(高岡・高岡西)。高岡校区：人口12585名65歳以上3179名高齢化率25.7% 高岡西校区：人口8542名65歳以上2363名高齢化率27.7%(令和2年6月末時点)。  
 姫路中心部の西に位置しており、共に古く(昔からの村)から居住されているエリアと昭和40年代ごろより宅地開発造成にて整理された居住エリア、市営住宅や県営住宅、マンションやハイツと多種多様である。バスやJRを利用して姫路駅前までのアクセスもよく、銀行、医療機関、買物場所も多く、利便性は高い地域。地域内の自治会活動を初め祭りも盛ん、老人会活動もいきいき百歳体操やふれあいサロンのみならず、グランドゴルフやカラオケ等のサークル活動も積極的に各集会所等で実施。地域住民間で組織的、自主的に活動展開されており、近隣の関係性は良好、地域力もかなり高いところである。

## 【地域包括支援センターが目指している基本的な方針(センター記入欄)】

“笑顔あふれる楽しい高岡包括”をスローガンに、地域住民・関係機関の誰もが気軽に相談できる場所を目指しています。  
 “すんでよかったなあ高岡”“楽しく明るく生活ができる高岡西”といった地域のキャッチフレーズの元、自治会をはじめ、関係地縁団体とともに、住み慣れた地域で安心して暮らし続けていけるよう協働していきます。  
 「地域包括ケアシステム」の中核機関としての役割を認識して、関係機関との連携を実施していきます。  
 介護予防や地域の見守り支援の日々の活動を通じて、「自助・互助」の必要性や重要性も伝えていきます。

## 【特に力を入れている点・アピールしたい点(センター記入欄)】

地域包括支援センター業務の根幹である総合相談に関して、各専門職領域やチームアプローチを実践していくことで、対応力の向上(質の向上)を目指し、地域住民への還元に繋がるようにしていきます。  
 地域との関係性についても現状維持、今まで同様いきいき百歳体操、ふれあいサロン、公民館講座等に参加、また介護サービス事業所はじめ関係機関との連携、交流は図れてます。

## 【次のステップに向けて取り組みたい点(センター記入欄)】

地域で暮らす住民(主として高齢者)が安心して暮らせるよう、気軽に相談してもらえる機関としてさらに周知していく。また、認知症サポーター養成講座等も含めて地域行事等で機会を見つけて多世代への啓発にも働きかけていければと思う。  
 地域マネジメント会議における取り組みは、事前検討をはじめ積み残し課題についても、準基幹圏域包括と協働して、継続体制を維持していきたい。

## 【第三者評価で確認した優れている点、工夫点】

広報誌はA3用紙に写真やイラストを活用してカラーで見やすく作成しており、全戸に回覧配布し、地域包括支援センターの取り組みが周知されている。また、住民からの声で、既存の百歳体操だけではなく、オリジナルの「たかおか体操」を考え、包括職員がモデルとなりCDを作成し、配布され活用されている。社会資源との連携では、複数の維持期病院ソーシャルワーカーと地域包括支援センターとで維持期病院地域連携会議を開催して情報交換やネットワーク構築を図るとともに、認知症初期集中支援事業について多くの事例に取り組み、関連機関との連携が密にとれている。

## 【第三者評価で確認した次のステップに向けて取り組みを期待したい点】

地域マネジメント会議時に積み残しとなった課題(ゴミ出しや多職種連携等)の解決に向けて、今後も継続的な取り組みに期待したい。また、認知症サポーター養成講座などを通して、若い世代(介護家族世代)など、幅広い世代が認知症に対する理解を深めたり、認知症ケアパスを運用していくことを期待したい。

## 【備考・その他】

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

評価項目 評価内容 重点項目	センター記入欄			評価調査者記入欄	
	取り組みの状況	現在課題と感じていること	説明に必要な根拠 (参照資料)	訪問調査による確認内容	次のステップに向けて期待したい点
<p><b>1. 業務の共通事項</b></p> <p>地域包括支援センターの業務について、考え方や取り組みを地域住民に分かりやすく明示し、伝えていく取り組み</p> <p>① 担当区域の地域特性や地域課題の明確化について</p> <p>② 個人情報の取り扱いや苦情に関する対応について</p> <p>③ 地域包括支援センターの職員としてのあり方や姿勢について</p>	<p>①地域包括支援課よりの「令和2年度の取り組み」受講、事業計画策定についても前年度評価を踏まえて、ヒアリング(今年度は書面実施)の上で事業計画を作成、業務遂行を実施。また地域の特性等に関しては、総合相談、プラン利用者、地域活動等から情報収集を実施して、実状把握に努めている。</p> <p>②個人情報の取扱いについては、マニュアル確認を年二回、包括内研修を年一回実施。個人情報持出簿も作成して管理。苦情対応についても年二回マニュアル確認を実施。受理時は、フローチャートに基づき迅速に対応している。</p> <p>③姫路市からの業務仕様書を確認の上で業務実施している。地域包括支援センターの役割については、広報紙の全戸回覧配布。地域活動時等にも、パンフレット等を配布啓発している。</p> <p>基本職種をはじめ職員全員で自己対応業務全般を報告、必要時はミーティング等において検討、振り返りを実施することで対応力、質の向上に努めている。</p>	<p>コロナ禍において、地域行事も中止となり、現在は制限した中で関係性継続しているが、この機会に新たに関係構築を実施していく方法を模索するべきと考える。</p>	<p>・年間事業計画 ・スローガン ・毎月の取り組み目標 ・朝礼議事録 ・個人情報取り扱いマニュアル ・個人情報持出簿 ・苦情対応マニュアル ・包括たより ・地域包括案内ちらし ・包括内ミーティング会議録</p>	<p>コロナ感染拡大のため活動内容に制限があるが、事業計画に沿って活動されている。コロナ禍の為、地域行事が見送りになる状況から、地域包括支援センターの業務については広報紙で周知している。広報紙はA3用紙に写真やイラストを活用してカラーで見やすく作成しており、全戸に回覧配布している。</p> <p>個人情報については広報紙で周知している。広報紙はA3用紙に写真やイラストを活用してカラーで見やすく作成しており、全戸に回覧配布している。</p> <p>高岡地域包括支援センターの目指す姿勢として、本年度は「笑顔あふれる楽しい高岡包括」の年間スローガンを立て、地域住民や関係者が気軽に立ち寄れる地域包括支援センターを目指している。</p>	<p>職員全員で連携・相談をして利用者支援を行われている。今後は、職員のスキルアップの仕組みをつくり、総合相談の対応力の向上を期待したい。</p>
<p><b>2. 介護予防ケアマネジメント及び介護予防活動支援業務</b></p> <p>高齢者が継続して地域生活を送るための介護予防活動についての取り組み</p> <p>① 個々の生活状態を把握(アセスメントとモニタリング)について</p> <p>② 地域活動に参加していない高齢者の生活状況の把握について</p> <p>③ いきいき百歳体操の活動など高齢者が参加・活動できる地域の集いの場の工夫について</p>	<p>①総合相談や非該当リストによる対応時に生活状況を把握し、個々の状態によって適切な支援を受けられるように対応している。又、集いの場で相談を受けることも多くなっている。</p> <p>②地域活動に参加していない高齢者の生活状況把握については、民生委員、老人会を通じて相談を受けることが多く、本人了解の下連絡の上、必要時は訪問し、生活状況を把握している。自治会を介し、年3回包括たよりを回覧板で配布し、包括の活動や役割を伝えられている。</p> <p>③月1回は、いきいき百歳体操の活動の場に訪問し、健康に関するミニ講座を実施、介護予防の啓発に努めている。活動自粛期間は、介護予防に特化した「ぼちぼちお元気」を作成し配布。他法での支援を実施した。継続支援として年1回、いきいき百歳体操の合同の交流会を開催。今年度は12月に2校区で開催を予定。継続していく上でのお世話係のお悩み相談会を開き、今後に繋げていきたい。またオリジナルたかおか体操を作成、CD配布も実施している。</p>	<p>いきいき百歳体操が立ち上がっていない地域、校区全体でふれあいサロンが開催されていない地域では高齢者の生活状況の把握がしにくい。</p> <p>集いの場として、いきいき百歳体操の後方支援として包括としてどのように対応支援していくのが課題。</p>	<p>・朝礼議事録 ・経過記録 ・非該当リスト記録 ・包括たより ・地域包括案内ちらし ・介護予防普及啓発便り「ぼちぼちお元気」 ・いきいき百歳体操交流会記録 ・オリジナルたかおか体操</p>	<p>自治会・老人会・民生委員などから相談があり、電話や訪問により対象高齢者の生活状況を把握している。いきいき百歳体操に参加時はミニ講座を開催して地域と顔の見える関係を構築している。住民からの声で、既存の百歳体操だけではなく、オリジナルの「たかおか体操」を考え、包括職員がモデルとなりCDを作成し、配布され活用されている。</p>	
<p><b>3. 総合相談支援業務</b></p> <p>地域における多様な相談に対して、総合的に対応できる体制づくり</p> <p>① 緊急性の判断や困難事例への対応について</p> <p>② 相談の経過把握と終結の仕組みについて</p> <p>③ 家族の障害や所得など高齢者に関わらない相談の対応について</p>	<p>①相談対応については、全職員(基本職種中心)が対応できるように相談受理時に受付票を作成して回覧、経過についても朝礼時に報告を実施して、情報共有できている。緊急性の判断においては、相談内容を協議の上精査して、判断している。困難事例については、ケース検討も合わせて実施。</p> <p>②相談経過の把握については、朝礼時また個別に報告相談を実施。終結については、業務マニュアルにある通り相談課題が解決した時点で終結とする。毎月の実績報告確認を実施して、その内容に再確認している。</p> <p>③高齢者のみならず対象外での相談に対しては、受理。本人のみならず、家族支援も重要と認識しての対応は実施。また必要に応じてかかるべき相談先を伝えたり、相談先に繋いだりのワンストップ体制は心がけている。</p>	<p>総合的に実施していく中で各関係機関との連携は重要であるが、行政の担当者交代が関係構築がいちからとなるため、かなりしんどい。</p>	<p>・業務マニュアル ・総合相談受付票 ・朝礼議事録 ・経過記録 ・ケース検討会議録 ・認知症初期集中事前相談報告書 ・地域包括支援課への実績報告</p>	<p>相談受理時に受付票を作成し、相談内容は朝礼で全職員で情報共有している。生命に関することは緊急性が高いと判断し、保健センターや地域包括支援課や多職種と連携をして迅速に対応している。終結は業務マニュアルにある通り相談課題が解決した時点で終結としているが、継続引継ぎリストを作成し、定期的に見直しを行っている。総合相談窓口として多様な相談があり、相談内容に応じて適切な機関に繋いでいる。</p>	
<p><b>4. 包括的・継続的ケアマネジメント業務</b></p> <p>地域において包括的なケアマネジメントを行うために多様な社会資源と連携し、ネットワークを構築していく取り組み</p> <p>① 地域のインフォーマルサービスや社会資源の把握について</p> <p>② 介護支援専門員(ケアマネジャー)との連携について</p> <p>③ 地域の医療関係機関とのネットワークについて</p>	<p>①社会資源、インフォーマルサービスは、社会資源情報(中部第一・第二ブロック共同作成)を活用、冊子は登録ケアマネジャーにも配布。高岡包括校区については事務所内に表示。各自が知り得た情報は包括内で回覧、共有・利用できる。事務所前に自由に閲覧できるコーナーを設け、来訪者も自由に閲覧している。</p> <p>②ケアマネブロック研修(山陽・安室・高岡3包括)を定期的に行うことで、連携を深めている。研修企画運営については、主任ケアマネジャーがリーダーとなり、協力して実践。また委託対応にて居宅介護支援事業所のケアマネジャーとの関わり、相談があれば、ただ答えを出す事を目的とせず、共に考える事自体がケアマネジャーとして重要な姿勢であると考え、ケアマネジャー支援の視点を大切にしている。</p> <p>③ 発生したケースに伴い、地域連携室と情報を共有しながら、必要な利用者については退院援助、また困難事例においては検討に関わる事で、結果としてネットワークの構築に繋がっている。維持期病院との連携も定期的に実施してきたが現在は中断。</p>	<p>コロナウイルスの感染拡大への配慮から、地域活動の自粛が続いている中で、地域や他職種連携の在り方を考え作っていく。</p>	<p>・たかおか交流会 ・社会資源情報 ・ケアマネブロック研修関連書類 ・相談受付票 ・経過記録 ・維持期病院連携会議録</p>	<p>地域包括支援センター事務所内に大きな校区地域地図を貼り、地域のインフォーマルサービスが一目でわかるよう記号化した情報を表示している。情報は随時追加されており、年度末にケアマネジャーにアンケートをとり、社会資源情報を更新している。社会資源情報はブロック研修時にケアマネジャーに配布しているだけでなく、誰でも閲覧できるように地域包括支援センター入口においてある。「ケアマネブロック研修」は年4回開催。今年度から施設ケアマネジャーを含んで情報を共有している。本年度はコロナ感染予防の為開催できていないが、複数の維持期病院ソーシャルワーカーと地域包括支援センターとで維持期病院地域連携会議を開催して情報交換やネットワーク構築を図っている。</p>	

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

評価項目 評価内容 重点項目		センター記入欄			評価調査者記入欄	
		取り組みの状況	現在課題と感じていること	説明に必要な根拠 (参照資料)	訪問調査による確認内容	次のステップに向けて期待したい点
5. 地域ケア会議		①地域支えあい会議については、マニュアルで示されているものの、参加者の中に地域関係者が含まれていない場合は計上しておらず。ただし必要に応じては、ケース検討を実施している。今年度、地域支えあい会議のマニュアル改定を予定しており、策定委員として参加している(連絡会世話人会ワーキング)。 ②地域ケアマネジメント会議開催前に、準基幹圏域連絡会で事前に抽出された課題について、地域包括支援課・担当包括にて協議を実施、地域課題を共有している。 ③年一回開催される地域ケアマネジメント会議に参加、多職種(医療・介護に携わる12団体)と抽出された課題については協議を実施。必要に応じては次年度以降での部会創設に繋がっている。	地域マネジメント会議時に、積み残しとなった課題が手つかずとなっていることが残念に思う。	・地域支えあい会議マニュアル ・地域支えあい会議録 ・連絡会世話人会ワーキング会議録 ・圏域連絡会議録 ・地域マネジメント会議関連資料	地域支えあい会議としては計上していないが、必要に応じてケース検討や話し合いが行われている。現在、地域支えあい会議のマニュアル改定策定委員として、改定に参加されており、課題が見えやすいように改定を予定している。準基幹地域包括支援センターとの連携は地域ケアマネジメント会議などを通して、行われている。	地域マネジメント会議時に積み残しとなった課題(ゴミ出しや多職種連携等)解決に向けての継続的な取り組みに期待したい。
地域における多様な機関との連携会議を設置することで、地域の支えあいの体制を構築していく取り組み  ① 地域支えあい会議の開催について  ② 高齢者を支えるネットワークの構築について (準基幹:地域課題を抽出について)  ③ 準基幹地域包括支援センターとの課題共有について (準基幹:地域マネジメント会議の運営について)		①生活支援体制検討会議を高岡、高岡西ともに地域の実情に合わせて開催。その中で、高岡西地区においては全配布で全住民対象にて「災害時避難カード」の作成を自治会主導で実施。カード回収も済み、とりまとめ段階まで進んでいる状態である。 ②集いの場(いきいき百歳体操やふれあいサロン、公民館教養講座)においては、自助・互助の重要性を伝えている。また高岡西自治会長よりは「互近助<ご近所>」の重要性を説かれており、統一見解を持って対応に当たっている。 ③生活支援体制検討会議開催時には、地域包括支援課、姫路市社会福祉協議会、保健センター、準基幹地域包括支援センター、高岡地域包括支援センターでそれぞれの役割を明確にした協働作業を展開している。	タウンミーティング形式を採用している高岡地区においては、社会情勢を鑑み、開催できずとなっている。	・生活支援体制検討会議関連書類一式 ・朝礼議事録 ・活動実績 ・包括たより ・たかおか交流会議録 ・公民館教養講座記録	地域住民間で組織的、自主的に活動展開されており、協力体制が保たれ地域力が高い。地域の体制づくりのつなぎ役として地域包括支援センターが担っている。集いの場では「自助・互助」の重要性を伝え、自治会長が「互近助<ご近所>」の重要性を説かれており、統一した見解をもって対応に当たっている。	
6. 地域支えあい体制の構築方針		①生活支援体制検討会議を高岡、高岡西ともに地域の実情に合わせて開催。その中で、高岡西地区においては全配布で全住民対象にて「災害時避難カード」の作成を自治会主導で実施。カード回収も済み、とりまとめ段階まで進んでいる状態である。 ②集いの場(いきいき百歳体操やふれあいサロン、公民館教養講座)においては、自助・互助の重要性を伝えている。また高岡西自治会長よりは「互近助<ご近所>」の重要性を説かれており、統一見解を持って対応に当たっている。 ③生活支援体制検討会議開催時には、地域包括支援課、姫路市社会福祉協議会、保健センター、準基幹地域包括支援センター、高岡地域包括支援センターでそれぞれの役割を明確にした協働作業を展開している。	タウンミーティング形式を採用している高岡地区においては、社会情勢を鑑み、開催できずとなっている。	・生活支援体制検討会議関連書類一式 ・朝礼議事録 ・活動実績 ・包括たより ・たかおか交流会議録 ・公民館教養講座記録	地域住民間で組織的、自主的に活動展開されており、協力体制が保たれ地域力が高い。地域の体制づくりのつなぎ役として地域包括支援センターが担っている。集いの場では「自助・互助」の重要性を伝え、自治会長が「互近助<ご近所>」の重要性を説かれており、統一した見解をもって対応に当たっている。	
7. 高齢者の権利擁護業務		①公民館教養講座時、包括たよりにおいて、成年後見制度や虐待対応、消費者被害等の説明や啓発を実施。また総合相談をはじめ担当利用者においては、権利擁護視点(セルフネグレクト含む)も踏まえての支援を実施。 ②相談受理時点から地域包括支援課へ速やかに連絡、その上でマニュアルに沿った対応を実施。受理後に包括内においても協議、また全職員で対応できるように研修を重ねている。 通報・事案確認合せて関係機関との連携においても日頃からの関係性がかなり左右するため、意識的に対応している。 居宅、介護サービス事業所にも虐待の対応について、たかおか交流会やケアマネブロック研修会においても取り上げており、学びの場を設けている。 ③消費者被害については、各地域包括支援センターからの情報提供を確認。必要に応じて周知も実施。広報誌においては実態状況も掲載して啓発活動を実施している。	居宅、サービス事業所への虐待対応について、速やかに通報してもらえるように、今後も啓発は必要である。	・総合相談受付票 ・虐待対応帳票 ・虐待対応実績 ・虐待対応マニュアル ・消費者被害(未遂)連絡票 ・包括たより ・公民館教養講座開催録 ・たかおか交流会関連書類 ・ケアマネブロック研修実施関連資料	広報誌や、いきいき百歳体操・集いの場等でのミニ講座や公民館講座で権利擁護啓発に努めている。虐待の通報はケアマネジャーからが多いが、飾磨警察からの連絡もある。虐待相談受理後、虐待対応マニュアルに沿って慎重に対応している。「セルフ・ネグレクト」についても地域包括支援課に連絡し、コアメンバー会議に参加している。	
8. 認知症総合支援業務		①地域活動や集いの場への参加を実施。その際には認知症についての啓発を実施。全校回覧の包括たよりにも掲載。認知症サポーター養成講座や公民館教養講座にも実施している。 ②ふれあいサロンやいきいき百歳体操などの集いの場では、周囲が気にかけて見守りを実施。また地域内で気になる方を把握されており、さり気なく見守っている。必要時には包括へ相談するということが、地域に浸透している。警察からの「認知症に係る支援対象者情報提供書」もよく送付されており、連携体制が構築されている。 ③認知症初期集中支援チームの導入検討である事前相談は、地域包括支援課、保健センター三者で必要時(おおよそ毎月)実施。ケースの情報共有や課題整理を行い、今後の見通しや対応策を協議している。	地域活動や集いの場への参加を自願している状況で、以前と同様の啓発活動ができていないため、状況に応じた対応策は検討すべきである。	・包括たより ・地域包括の案内チラシ ・認知症サポーター養成講座実施録 ・公民館教養講座記録 ・認知症に係る支援対象者情報提供書 ・認知症初期集中事前相談報告書	昨年は認知症サポーター養成講座を3回開催、社会福祉協議会と一緒に高岡中学校で福祉教育として開催した。公民館講座では地域の実情を伝え、啓発についての質疑応答の時間も設けた。地域でのつながりが強く、お互いに声を掛け合う状況が生まれている。認知症初期集中支援事業についての事例件数も多く、関連機関との連携が密にとれている。	認知症サポーター養成講座を若い世代や学校等で開催して幅広い世代が認知症に対する理解を深めたり、認知症ケアパスを運用していくことを期待したい。