

# 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29日	第三者評価実施日	令和2年11月17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	姫路市書写・林田地域包括支援センター
法人名	社会福祉法人 姫路社会福祉事業協会
所在地	姫路市打越1075番地

電話	079-266-5885
FAX	079-260-6850
施設までの交通手段	車の場合 姫路西バイパス「相野IC」で下車 「峰相」の信号を左折し約3分 公共交通機関 神姫バス姫路駅北口 ①白鳥台行き 白鳥台3丁目下車 徒歩15分 ④緑台行き 打越西で下車 徒歩10分 ⑧緑台行き 打越新田で下車 徒歩5分
事業開始年月日	平成19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)】

高齢化率は姫路市全体の26.7%(26.1%)に比べ、高くなっている。曾左校区は他の3校区に比べると新築住宅地の増加、公営住宅など子育て世代の住宅もあり 姫路市全体と同比率の28.2%(27.7%)だが、他、峰相校区45.5%(42.7%)林田校区37.9%(35.8%)、伊勢校区33%(31.3%)については、姫路市平均の高齢化率を上回る地域である。特に峰相地区に関しては、昨年より高齢化率の上昇が目立つ。(カッコ内は前年度の高齢化率)  
圏域内には9ヶ所の居宅介護支援事業所、14ヶ所のサービス事業所、9ヶ所の医療機関がある。ただ伊勢地区、林田地区への介護保険サービスを提供できる事業所、特に訪問介護、通所介護などに関しては、利用可能な事業所が少なく、複数の事業所のサービスを選びにくいことが多い。  
担当地域の公共交通機関は、電車は地域内になくバスのみである。そのバスも年々本数が減少している傾向がある。(数時間に一本など)

## 【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)】

相談しやすい関係性を作り、包括の担当する相談内容ではなくても各種関係機関に適切につなぎ、相談者に安心を与えるセンターであること。  
ささいな相談に関しても現状は困ってなくても将来の困りごとの対応への資料となるため、都度記録を残し、必要に応じて検討していく。  
学校や商業施設への啓発も行い、多世代に包括を知ってもらえるよう働きかけていく。

## 【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)】

総合相談に対し、多職種で検討、アプローチするようにしている。年4回地域関係者にほうかつだよりと活動報告書を持参し、地域包括支援センターの活動内容を知ってもらうとともに顔の見える関係性づくりに努めている。  
窓口来所時や初回面談時には挨拶と笑顔で迎え入れ、相談者が話しやすいような雰囲気を作っている。

## 【次のステップに向けて取り組みたい点(センター記入欄)】

地域支えあい会議・生活支援体制整備事業の位置づけについて包括職員が共通認識を持つために、包括内研修を開催し今一度認識を深める。地域支えあい会議については、朝礼時に地域の人と話し合いをしたか?と問いかけるようにしたが件数として上がっていないので、個別ケースの報告時にも他視点から捉えると支えあい会議になるのではないかという意見を述べるようにする。生活支援体制検討会議については、その一環としてまず高齢者に身近な地域住民と話し合う機会を作る。

## 【第三者評価で確認した優れている点、工夫点】

認知症サポーター養成講座を小・中学校で開催したり、認知症サロン、商業施設で認知症に関する啓発活動を行ったり、「ほうかつだより」にも掲載したりして認知症の方に対する理解を求めている。小学校のオープンスクールで介護相談を行ったり、地域のケアマネジャーや地域住民に対して認知症ケアパスやSOSネットワークの周知を図っている。交番や消防署とも連携して、該当利用者宅を訪問して支援している。また年2回、保健センター・地域包括支援課と協働して認知症相談会を開催し、抽出した課題について担当ケアマネジャーと連携して対応を行っている。

## 【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】

・支えあい会議は、地域からのさまざまな相談の積み重ねが地域課題となることを改めてイメージして、認識し、地域の課題を抽出していくことが期待される。簡易な内容でもよいので記録をしていくことが重要だという意識を包括内で共有されることが望まれる。それぞれの地域の実情に合わせた生活支援体制の検討に向けて、地域住民だけではなく居宅介護支援事業者、介護サービス事業者等も含めた幅広い働きかけや意識づけを行っていくことにより、更なる活動の充実が期待される。

## 【備考・その他】

職員が少なく窓口業務もあるため、研修や地域活動の参加に制限があることがうかがえる。

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

姫路市書写・林田地域包括支援センター		センター記入欄		評価調査者記入欄	
評価項目 評価内容 重点項目	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活動報告書を作成し、年4回地域関係者(自治会長・民生委員・公民館等)に配布している。活動報告書には、直近3か月における総合相談の内訳と、いきいき百歳体操・認知症サロンの活動実績について記載している。配布の際に、包括の役割や、気軽に相談しただければということ伝えてる。</p> <p>②個人情報共有する必要があるときは本人の同意を得ている。個人情報のかかる書類に関しては鍵付きの書庫で保管している。苦情を聞いた場合は管理者へ速やかに報告するように徹底している。管理者は統括責任者へ報告し、必要時には市へも報告している。</p> <p>③全職員が計画を立てて研修に参加するようしている。またOJTを実施し自己研鑽に努めている。当事者の利益を図るために倫理についても振り返る機会を設けている。</p>	<p>・総合相談支援業務に偏りが生じており、地域への発信が思うようにできていない。(あんしんサポーターの方向けの交流会実施や包括発信で行う勉強会の実施等)</p> <p>・地域課題の抽出ができていない。</p>	<p>・ほうかつだより</p> <p>・ほうかつフリーフレット</p> <p>・活動報告書</p> <p>・年間計画書</p> <p>・支えあい会議報告書</p> <p>・支えあい会議の個人情報取り扱いの同意書</p> <p>・契約書の個人情報使用同意書</p> <p>・持ち出しチェック表</p> <p>・個人情報保護ガイドライン</p>	<p>地域包括支援センターの3か月毎の業務内容を一枚の「活動報告書」にまとめ、年4回、自治会・民生委員・公民館等の関係者に直接会って「ほうかつだより」とともに配布している。主な活動内容が分かりやすく明示されており、地域住民には全戸回覧している。内容は総合相談、いきいき百歳体操、認知症サロンの実績が一覧にして見やすく記載されており、作成する中で3か月の歩みを振り返り、課題を見つめ直す機会となっている。個人情報に触れる場合には関係者に説明の上、同意書を取り、苦情相談に関しては地域包括支援センター内での仕組みのもと実施し、苦情相談記録を作成している。また主な業務と研修について職員別に区分して年間計画表として一覧表に落とし込み実施されている。</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>①3か月に一度は自宅訪問し状態確認している。訪問漏れがないように訪問確認表で管理している。</p> <p>②いきいき百歳体操に関しては、長期欠席者へのアプローチとして、欠席理由を世話役に聴取したり必要時には在宅訪問している。</p> <p>③ほうかつだよりに活動内容を紹介したり、圏域内の会場一覧を掲載した。世話人だけでなく、ほかの参加者も役割を持って参加できるよう提案している。活動が継続できるような工夫として市民出前講座の活用を提案している。下構総合センターと曾佐公民館館長より依頼があり健康教室を開催している。</p>	<p>・行きたくても交通の便が悪く参加できない、世代が違うから参加できない、メンバーが定着してしまっ新規の人が参加しにくい、男女比によって参加しにくいといった地域課題に対する解決策が見つからない。</p>	<p>・訪問確認表</p> <p>・長期欠席者報告表</p> <p>・市民出前講座パンフレット</p> <p>・健康教室報告書</p>	<p>圏域内には交通の便が悪い地区もあり、3か月に1回自宅訪問して状況確認を行い、訪問確認表に記録している。いきいき百歳体操の活動が継続しているところでは、世話人による長期欠席者への働きかけをしている。「ほうかつだより」でいきいき百歳体操の活動状況を紹介したり、地域の世話人を通じて広く声掛けを行うなど広報に努めているが、交通の便が悪いことやメンバーが定着しているため新規メンバーの加入の難しさ、男女比により参加しづらいなどから参加をためらったり、新規の加入や立ち上げが進んでおらず今後の課題になっている。市民出前講座のパンフレットを作成して市民出前講座の活動として健康教室を開催しているところもうかがえた。</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包括内4職種でその都度検討し、必要に応じ統括責任者や市へも相談し対応について助言を受けている。その後の経過報告や対応についても検討を継続している。時間外の相談に関しては担当者だけで対応できない場合、グループ通話で。</p> <p>②包括内でミーティングの際に、情報共有と経緯把握を最終の判断をしたり、内容によっては利用者に最終確認を取ってから終結としている。相談を分類化して認知症相談、介護予防相談、経過観察必要者など特に継続的な見守りが必要な利用者に関してはマークをつけてわかりやすくしている。</p> <p>③必要に応じて関係機関につないでいる。</p>	<p>・関係機関につないでいるが、各々が経験値に基づいて行っているだけで、皆が同じ判断ができるようフローチャート等を作成したい。</p>	<p>・総合相談受付票</p> <p>・定期訪問必要者一覧</p> <p>・個別ケース会議記録</p>	<p>総合相談の対応については、複数メンバーで対応し、総合相談受付表に記録している。緊急性の判断や困難事例の対応については、包括内の4職種で対応しており、必要に応じて統括管理者や市担当者に助言を仰いでいる。相談内容を認知症、介護予防、経過観察必要者などに分類し、終結の判断については、朝礼時や包括内ミーティングで検討されており、概ね継続支援、終結に分類されている。高齢者以外の相談については必要に応じて関係機関につなぐようにされている。今後は、職員の経験値に基づく判断ではなく、メンバー全員の判断基準となる総合相談のフローチャート作成に仕組み意向である。</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西南ブロック内の包括と協力し、年1回インフォーマルサービス(社会資源)を画面にて発信をしている。内容については更新のたびに圏域内居宅にも情報提供を求め情報を集約している。</p> <p>②年4回のブロック研修でのグループワーク等を通じて、顔の見える関係構築に努めている。主任ケアマネジャーからなるリーダーについては研修内容を一緒に考えたり、一緒に研修を実施するなど密な連携に努めている。関係性構築の為、各居宅を訪問するようにしている。</p> <p>③圏域内の医療機関を訪問し、往診の有無等の情報を収集したり、顔の見える関係構築に努めている。ほうかつだよりを持って圏域内医療機関まわりをしている。</p>	<p>・医療機関とのネットワーク構築が不十分。Drから直接相談があったり、直接話をする機会は少ない。連携を取りやすくなるため、地域の医療機関の特性(相談方法や訪問・相談可能時間等)を確認して一覧化したいと考えている。</p> <p>・在宅医療・介護連携支援センターの活用が不十分。もっと活用して業務を円滑化する必要がある。</p> <p>・近隣、市外の精神科病院との関係も構築していきたい。</p>	<p>・インフォーマルサービス一覧</p> <p>・ブロック研修資料</p> <p>・リーダー会議資料</p> <p>・病院まわり一覧</p>	<p>隣接する他の地域包括支援センターとも連携して、年1回インフォーマルサービスや社会資源の把握、整備、更新を行い、関係者と情報共有して高齢者支援のネットワーク構築のために活用している。年4回開催されるブロック研修会での事例検討会等を通じてケアマネジャー同士の関係性を高めると共に高齢者の自立に向けたケアマネジメントについて研鑽に努めている。圏域内9つの医療機関に「ほうかつだより」を持参して訪問したり、電話したりして関係性構築に取り組みしており、今後は更に関係性構築の進展に取り組んでいく姿勢である。</p>	

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

姫路市書写・林田地域包括支援センター		センター記入欄			評価調査者記入欄	
評価項目 評価内容 重点項目	センター記入欄		説明に必要な根拠 (参照資料)	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		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>5. 地域ケア会議</p> <p>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</p> <p>① 地域支えあい会議の開催について</p> <p>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)</p> <p>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)</p>	<p>①会議形式、立ち話を問わず、支えあい会議を実施し、支えあい会議シートを市へあげるようにしているが、十分ではない。</p> <p>②話し合いをした個別ケースに関しては、ネットワーク構築ができるが、その後そのネットワークを活かすことができていない。</p> <p>③市経由で準機関地域包括支援センターへ情報共有され、準基幹地域包括支援センターから地域課題の提供がある。準基幹地域包括支援センターの地域担当者とは、生活支援体制検討会議でも顔を合わせているため関係性構築ができている。</p>	<p>・支えあい会議に対する認識と意識の薄さから支えあい会議シートを市へあげることが不十分な状態。</p>	<p>・支えあいシート</p> <p>・準機関からのとりまとめ一覧</p>	<p>圏域内には4校区があり、全体として居宅介護事業所9か所、介護サービス事業所14か所、医療機関が9か所ある中、年間8回ほどの地域支えあい会議を実施してきている。地域における高齢者の個別課題を共有し協働して解決を図るために居宅介護支援事業者、介護サービス事業者、自治会、民生委員・児童委員等の多様な機関とともに連携会議を設置し、地域の支えあい体制となるネットワークの構築に達してはいるが、次に向けて継続・展開するまでには至っていない。準基幹地域包括支援センターと地域課題の共有を行い関係性構築はできている。</p>	<p>地域支えあい会議は、地域からのさまざまな相談の積み重ねが地域課題となることを改めてイメージして、認識し、地域の課題を抽出していくことが望まれる。簡易な内容でもよいので記録していくことが重要だという意識を包括内で共有されることが望まれる。</p>	
<p>6. 地域支えあい体制の構築方針</p> <p>地域住民と協議、連携することで、地域での支えあい体制を構築していく取り組み</p> <p>① 地域課題や地域の現状を地域住民と共有する取り組みについて</p> <p>② 既存のつながりの再構築や支えあい体制の強化について</p> <p>③ 準基幹地域包括支援センターと地域包括支援センターとの協働について</p>	<p>①今年度は新型コロナウイルス予防の観点から開催できていないが、過去、峰相地区と東坂では生活支援体制検討会議を行っている。今後、伊勢・林田地区での生活支援体制検討会議開催に向け、自治会長に説明していく予定である。</p> <p>②現在新型コロナウイルス予防の観点から生活支援体制検討会議は開催できておらず、それ以外の取り組みも行っていない。</p> <p>③生活支援体制検討会議の打ち合わせや振り返りを一緒にやっている。</p>	<p>既存のつながりの再構築や支えあい体制の強化について、地域住民と話す機会を多く持つことが必要だが、あまり行っていない。</p>	<p>・生活支援体制検討会議議事録</p> <p>・生活支援体制検討会議打ち合わせ記録</p>	<p>これまで峰相地区と東坂では、地域支えあい会議から抽出された地域課題を生活支援体制検討会議にて地域住民と共有する機会をもってきた。今後は伊勢、林田地区での生活支援体制検討会議を開催する方向にある。準基幹地域包括支援センターとは生活支援体制検討会議に関する打ち合わせや振り返りの機会を持ち地域課題の共有を行っている。</p>	<p>それぞれの地域の実情に合わせた生活支援体制の検討に向けて、地域住民だけでなく居宅介護支援事業者等も含めた幅広い働きかけと意識づけを行うということも更なる活動の一助になると思われる。</p>	
<p>7. 高齢者の権利擁護業務</p> <p>高齢者の地域での生活の権利を保持していくための支援に関する取り組み</p> <p>① 高齢者が自らの権利を理解できる取り組みについて</p> <p>② 高齢者の虐待のファーストコンタクトについて</p> <p>③ 高齢者の消費者被害の予防について</p>	<p>①認知症サロンなどの集いの場で権利擁護の啓発はしている。</p> <p>②市へ報告とともに事実確認を行っていく。包括内の対応者についても都度検討できている。それぞれのデスクトップに受付表をわかりやすく添付しており活用している。</p> <p>③ほうかつだよりに掲載し、啓発している。認知症サロンやいきいき百歳体操などの集いの場で情報提供している。</p>	<p>・地域の集いの場で啓発を試みるが、好まれる話ではなく、関心を持ってもらにくい。</p>	<p>・ほうかつだより</p> <p>・虐待帳票</p> <p>・相談受付票</p>	<p>地域包括支援センターが高齢者虐待・消費者被害・成年後見等の権利擁護の窓口であることを「ほうかつだより」に掲載し、各種団体や地域住民に配布・回覧して啓発に取り組んでいる。また認知症サロンやいきいき百歳体操等の地域活動の場でも啓発すると共に情報提供を行っている。</p>		
<p>8. 認知症総合支援業務</p> <p>認知症の人の生活を地域で支援する取り組み</p> <p>① 認知症の人に対する地域内での理解を深めるための啓発について</p> <p>② 認知症の人を排除しない居場所づくりや見守り体制について</p> <p>③ 認知症初期集中支援事業の活用について</p>	<p>①認知症サポーター養成講座の開催の啓発と、認知症サロンの認知症に関する情報提供を行っている。ほうかつだよりにも掲載している。商業施設に訪問しあいさつ回りに行き、認知症の方に対する理解を求めている。ゆたりんまつりではクイズ形式で啓発を行った。</p> <p>②ケアマネジャーと地域に対して、認知症サロンやSOSネットワークの周知を行っている。警察から認知症にかかる情報提供があった際には個別訪問し、見守り体制やSOSネットワークの説明を行っている。必要に応じ担当ケアマネジャーと該当利用者宅を同行訪問して、状況確認し、本人・家族同意のもと消防や交番と情報共有している。</p> <p>③年2回認知症相談会を保健センター・地域包括支援課と協働で行っている。その中で課題抽出されたケースに関しては担当ケアマネジャーとも連携し対応を図っている。包括内でも担当ケースで気になるケースがあれば、認知症担当を含め包括内で支援策を検討している。</p>	<p>・個人情報保護の観点から相談しにくくなっている。特に新興住宅地は隣近所に迷惑をかけたくないといった気持ちがあり、認知症であることを隠してしまいがちで支援の開始が遅れてしまう。</p>	<p>・サポーター養成講座</p> <p>・パワーポイント</p> <p>・ゆたりんまつりクイズ</p> <p>・ほうかつだより</p> <p>・ケアバス</p>	<p>認知症になっても住み慣れた地域で暮らし続けることができるような地域を目指して、認知症サポーター養成講座を小・中学校で開催したり、認知症サロン、商業施設で認知症に関する啓発活動を行ったり、「ほうかつだより」にも掲載して認知症の方に対する理解を求めている。小学校のオープンスクール開催時にブースを設けて、父兄参観に来られた親子さんに対して認知症について介護相談を行ったり、地域のケアマネジャーや地域住民に対して認知症ケアバスやSOSネットワークの周知を図っている。交番や消防署とも連携して、該当利用者宅を訪問して支援している。また年2回、保健センター・地域包括支援課と協働して認知症相談会を開催し、抽出した課題について担当ケアマネジャーと連携して対応を行っている。</p>		