

1 自己評価及び第三者評価結果

自己評価日	令和2年8月4日	第三者評価実施日	令和2年8月28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	姫路市四郷・東地域包括支援センター
法人名	清章福祉会
所在地	姫路市御国野町御着283-15

電話	079-252-8009
FAX	079-253-1614
施設までの交通手段	JR 山陽本線御着駅より徒歩3分
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)】

(四郷)
人口は7,200人弱で、高齢化率は、上鈴では43%を越え、東阿保でも23.2%と少しずつ前回より高齢化が進んでいる。東阿保の高齢化についてはアクティタウンの住民が同じ年齢層が多く、高齢世帯の増加へとつながっていると考えられる。老人会が無くなってしまった地区もあり、地域活動でも地域差がある。外国人定住者が増えていること、高齢になり自宅を離れる人も多く空き家の問題が浮上している。入院対応の医療機関はなく、整形外科と内科の診療所が週2回開院しているが、姫路駅方面に出かけて受診している人が多い。

(別所)
人口は8,800を超え、小林、佐土では新しい住宅の建築も多く、高齢者よりも子供の問題が大きくなっている反面、佐土新では高齢化率が38.4%と高く、地域差が大きくなっている。大型スーパーが3つあることでその場所でもコミュニティができています。ただどこも国道2号線沿いにあり、2号線から離れると畑や田も多く、車を利用出来なくなると買い物に困る地区もある。総合病院、内科、歯科があり、皮膚科も昨年開院した。

(御国野)
人口は9,300人以上で前回と大きく変化はない。御着・国分寺は新築の家も増え、高齢化率はほぼ横ばいで、深志野が30%を越え西御着でも37.8%と高齢化が進んでいる。地域活動も活発であり、小学校や幼稚園との交流が盛んである。老人会の活動も継続している。JR御着駅が近くにあり、駅近くにはスーパーや薬局もあるが、御着・国分寺以外は便利とは言えない。医療機関は第一病院の他、小児科・内科・歯科・眼科とあるが、すべて駅より北側にあり、線路より南側の校区内には医療機関はない。

【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)】

高齢者が住み慣れた地域で、生き生きと暮らし続けられるように多方面から支援していくことを目指している。これまでも地域包括支援センターの認知度を高める工夫をしてきた。今後も医療・介護と地域の人々を含めた多職種連携を目指し、ネットワークの構築を図る。

【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)】

事業の理解や周知を図るため、サロンや講演会等の機会をとらえて、医療機関・介護事業所や地域の人々との交流を図ってきた。活動の大きな柱として、高齢者の権利擁護・虐待予防等の普及に努め、介護予防普及・啓発を掲げている。ケアマネ支援についても、相談しやすい関係を作るため、研修会の開催や社会資源の提供を行うなど力を注いでいる。よりいっそう「地域」を支援し、地域包括ケアシステムの構築を目指し地域にアプローチしていきたい。

【次のステップに向けて取り組みたい点(センター記入欄)】

これまでに築いてきたネットワークを大切に、より深いものにするためにも自助・互助の考え方を住民の方にも認識していただき、啓蒙していきたい。また、統括責任者を含めたカンファレンスを元に各専門分野の知識や情報スタッフ間で共有し、諸問題に対応していきたい。これからも地域のリーダーの育成や資源の開発等にもアプローチすることで「地域包括ケアシステム」の実現を目指し、少しずつでも目指す姿に近づいていけるよう努力していきたい。

【第三者評価で確認した優れている点、工夫点】

顔が見える関係性の構築と若い世代の参加のために、地域住民の活動スポーツ21や忘年会など若い世代の集いで情報発信を継続して行っている。また、地域支えあい会議を共通認識や情報交換の場としてとらえ、気軽に開催することで、事業者・医療機関・民生委員等関係者とのネットワークが確立でき地域づくりにつながっている。高齢者の権利擁護では、「法的な権利」としてではなく、「地域で暮らし続けること」を権利として、わかりやすく説明し、高齢者の権利擁護・虐待予防等の普及に努めている。

【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】

個別の支援を通して、地域の支えあい体制の構築にアプローチされていることはうかがえるが、更に自治会など地域の団体との連携を深めることにより、地域のリーダーの育成をはじめ、資源の開発や地域づくりにつながっていくことが期待される。また、新型コロナウイルスの影響が及ぼす身体機能低下が危惧されることから、身近なサロンなど、地域活動に参加しやすい環境づくりへの後方支援の充実が望まれる。

【備考・その他】

行政に対して、職員の確保(特にプランナー)について支援策の提示を願いたい。また、同じ趣旨の会議が多くあり会議の整理をして、職員の負担軽減など効率をはかった上で、事業化していただくことが重要だと思われる。

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

姫路市四郷・東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	
1. 業務の共通事項 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 ① 担当区域の地域特性や地域課題の明確化について ② 個人情報の取り扱いや苦情に関する対応について 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	①3地域の特性が明らかに違うので、それぞれに地域包括支援センターとしての業務や地域の課題もできるだけわかりやすく説明している。特に、自治会の役員や民生委員にわかっていただくように心がけている。 ②職員がきちんと理解できていることが基本であり、苦情等に関しても小さなことも取り上げ、スタッフ全員で考えるようにしている。統括責任者にも報告をしている。 ③職員は地域に根付いたものでありたいし、住民に対しては公平でありたい。守秘義務を守りながら、実践力を向上させるため研修をし、自己研鑽に努めるようにする。	地域包括支援センターの業務等、機会をとらえて啓蒙・伝達を行っているが、まだまだと感じる部分もある。	会議録 広報誌 パンフレット マニュアル(事故発生時・苦情対応) ヒヤリハット報告書	①朝礼など情報を共有する場で必要事項を確認したり、総合相談なども共通の認識ができるようにしてチームワークを大切にしている。カンファレンスを行い統括責任者を中心に、振り返りをして深めている。4職種が定期的に地域に出向き、様々な会合に参加してPRしている。顔が見える関係性の構築と若い世代の参加のために、地域住民の活動スポーツ21や忘年会など若い世代の集いで情報発信をしている。②個人情報については困りごとがあっても、地域で共有できない場合があるが、病気の説明などすることにより開示したほうが良いが秘密にすることがよい配慮を要する。		
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 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 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 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 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	①本人の「したい」「できるようになりたい」を大切にしたい具体的な生活を実現するために、今までの生活をしっかり理解した上でケアマネジメントを行うように努めている。 ②自治会や老人会役員、民生委員等と密接に連絡を取り合い情報の共有を図っている。地域の病院や薬局等からの相談・連絡により生活状況の把握に努めている。 ③いきいき百歳体操の前後の会話時やサロン等を通して介護予防に関する啓発や生活状況の把握に努めている。地域住民からの身近な相談窓口としての役割が果たせるように努力している。	コロナウイルス感染症拡大防止のため、活動自粛や制限がある中で、どのように介護予防活動を行っていくか、また、地域の集いの場やそこに参加する必要性をどのように啓発していくかを検討していく必要がある。	・事業計画 ・事業評価 ・ヒヤリング記録 ・業務分担一覧表 ・業務日誌	①外出できない人をできるように。週1回の「いきいき百歳体操」だけでなく、月1回の活動も「集いの場」として途絶えないように支援している。②サロンなど集まりにおいて普段の様子をモニタリングをしている。参加できない人の配慮として、民生委員、自治会長等から情報を得ている。いただいた情報については個人情報に配慮して、やり取りをして相談のしやすさや信頼を重要視している。③ケアマネジャーからの相談窓口しやすい関係性を維持できるよう配慮して対応している。「いきいき百歳体操」の世話役の高齢化やコロナの影響により活動の維持が困難となりつつある。	コロナ禍にあり自粛が続く場合や高齢でリーダーが養成できないサロンの対する支援や対応について更なる取り組みを期待します。	
3. 総合相談支援業務 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 ① 緊急性の判断や困難事例への対応について ② 相談の経過把握と終結の仕組みについて 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	様々な相談に対応できるよう、日頃からインフォーマルサービス等の情報収集に努めている。各関係機関と連携し、関係づくりにも努めている。 ①緊急時には各専門職等で話し合い、緊急時対応マニュアルに沿って対応している。困難事例については、2人対応で関わるよう心掛けている。 ②相談受付票に内容を記録し、経過記録については対応した職員が責任を持って記載するようにしている。月1回のカンファレンスで情報共有を行っていないが、終結に向けて全職員で取り組んでいる。 ③地域の身近な相談窓口であるように、相談に来られたらまず話をしっかりと聞き、必要なサポート機関に引き継ぎができるようなワンストップ窓口となるように努めている。その為にも、インフォーマルサービス情報や各種制度などの情報を整理して、すぐに対応できるようにしている。	対象としている高齢者以外の家族に問題を抱えているケースが増えてきている。その為、保健所などと関わる事例も増えており、日ごろから関係機関との連携を大切にしていける必要があると感じている。	・緊急時対応マニュアル ・相談記録 ・カンファレンス記録 ・社会資源マップ(インフォーマル) ・障がい者福祉制度	①24時間365日の対応。事務所が開いていないときは転送電話対応をしている。状況が読めない場合や心配があればその専門性に配慮できる役割担当が出向くこととしている。8050問題などで精神的な支援を必要とする場合は、保健センターと協働している。支えあい会議を開くこともしている。②サービスに繋がれば終結としている。サービスに繋がらない場合等については、統括責任者含むカンファレンスにて評価して皆の相互の認識で終結を決定している。③生活保護の対象者でも外出できない人には、行政に出向いてもらうように対応をしている。配色サービスやゴミ出しなどについての困りごとなどは、地域の仕組みに馴染む役割を果たしている。地域と本人のパイプ役になるように努めている。		
4. 包括的・継続的ケアマネジメント業務 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 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 ② 介護支援専門員(ケアマネジャー)との連携について ③ 地域の医療関係機関とのネットワークについて	①包括として活動していくためには、高齢者の生活を支えるための社会資源を熟知し、ネットワークをつなげていくことが大切と考える。 ②地域の高齢者を支えていくために生活に密着しているケアマネジャーと連携を密にし、相談に乗ったり、資質の向上を図るため研修を行ったり情報提供を図っていく。 ③地域の医療機関(歯科医院も含む)や、在宅介護連携支援センター等の事例検討会・交流会に積極的に参加し、地域で医療が受けられるようにネットワークを構築し、少しでも長く在宅で生活できるようにしている。	地域住民の主体性を大切にしながら、環境整備をしていく関わり方の難しさを感じる。	社会資源のリスト 研修記録 業務日誌 ブロック研修の記録	①2年に1回社会資源リストの更新を行っている。リストはケアマネジャーに公開している。「わくわく四郷」で、校区内の新規介護サービス事業者などを把握できている。②ケアマネジャーとは普段の関係性が良好で相談件数も多い。ケアマネジャーの代わりに繋がりを見つけて相談窓口相談をおこなっている。③地域の医療ソーシャルワーカーとの連携が深まっている。開業医へは訪問して先生からの相談を受けて地域住民の訪問を行っている。相談をしたり受けたりして関係性がある。		

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

姫路市四郷・東地域包括支援センター

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>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地域支えあい会議を開催することで、事業者・医療機関・民生委員等関係者とのネットワークが確立でき地域づくりにつなげていくことができる。</p> <p>②検討した事例を準基幹とともに内容を整理し、地域の課題を探る。</p> <p>③地域の特性や実情を把握し、個人のニーズに合わせて長く安心して生活できるように反映させていきたい。</p>	<p>ネットワーク作りの課題として、資源の開発や地域づくりにつなげていくことができておらず、止まっているように思う。</p>	<p>支えあい会議録 地区診断 事業計画</p>	<p>①支えあい会議は頻繁に行っておりケアマネジャーとのつながりに役立っている。ただ情報交換の場があることでも有意義である。気軽に開催ができ多様な意見を聞くことでサポート体制ができることにつながっている。②準基幹との話し合いは2か月に1回。8050問題や経済的困難や認知症課題について情報を共有している。高砂市との境で医院のない地域があり往診してくれる医師がいらないのが問題である。関係性をみるために客観的に評価することで整理できる環境がある。</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地域住民と直接話し合う機会を特別に設けているわけではないが、サロン等で話題にするなど地域住民との交流の機会に色々と話し合うようにしている。地域に溶け込む努力はしている。</p> <p>②いろいろな機会をとらえ、自助・互助の大切さを伝え、支えあうことで長く地域で暮らしていけるよう取り組んでいる。地域での支えあいをより強化し、地域の実情に合わせて仕事を作っていく。</p> <p>③地域を知る立場として地域包括支援センターが動き、そのとりまとめ等を準基幹が行うなど、協働で動いていくことが地域での支えあい体制構築に必要であると考えている。</p>	<p>見守り体制をしっかりと構築したいが、どうしても地域のリーダーとなる方が偏りがちになる。</p>	<p>サロン参加記録 事業計画 業務日誌 社会資源リスト</p>	<p>①高齢者に関する取り組みに偏りがちではあるが、個人の課題を客観的に全体像をとらえることにより、地域課題として捉えた内容を理解して、地域の若い世代に対してアプローチするよう、今後の取組みを検討することになっている。具体的にはゴミ出し支援が始まっている。</p>	<p>個別の支援を通して、地域の支えあい体制の構築にアプローチされていることはうかがえるが、更に自治会など地域の団体との連携を深めることにより、資源の開発や地域づくりにつなげていくことが期待される。</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を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地域のサロン等で消費者被害についての情報提供や、成年後見制度について講義を行ない、権利擁護についての理解を深めて頂くようにしている。</p> <p>②虐待疑いの通報が入った際には高齢者虐待等対応マニュアルに基づき、迅速に対応できるよう心掛けている。また、必ず包括支援センター内で協議し、どのように対応していくかを決め、必ず2人体制で訪問等を行なっている。</p> <p>③地域のサロン等で最近の消費者被害の手法を紹介するなど、情報提供を行ない、注意を喚起している。</p>	<p>サロンに来ている人には、詐欺被害の手法を分かりやすく紹介することで予防することはできるが、サロンに来れない人には周知することが出来ず、被害に遭っていても相談する事もできなく困っているのかもしれないと考える。そのため、地域住民全員に周知できる方法を開拓する必要性を感じている。</p>	<p>・講演会実施記録、会議、研修参加記録 ・高齢者虐待等対応マニュアル ・消費者被害情報</p>	<p>①高齢者が理解できるように、暮らし続けることを「権利」として話をしている。②虐待について疑わしい場合には2人体制で訪問している。成年後見についても申し立ての依頼が増えてきている。成年後見支援センターとの連携も深まっている。③包括だよりに予防の啓発のための情報発信している。実際におこった事例などをわかりやすく伝えていく。虐待は人によって捉え方が違うため、「虐待かな」という段階での相談の必要性を説明している。</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>公的機関・専門機関との連携と地域からの情報収集により認知症の早期発見により適切な医療・介護支援が行えるよう対応している。</p> <p>地域住民からの情報や警察からの情報をもとに対応し、必要時は医療機関につなぐことで認知症の早期発見に努めている。</p> <p>認知症と診断されても住み慣れた地域で自分らしく暮らしていただけるよう地域活動(サロン・いきいき100歳体操)への参加を促し、認知症の進行を防ぐよう支援している。</p> <p>①地域のサロンで認知症についての講座を行っている。また、認知症サポーター研修を開催している。</p> <p>②自治会役員・民生委員との連携により、地域行事(サロン・ふれあい給食など)への参加を促し、地域での見守りや状態把握が出来るよう支援している。</p> <p>③認知症の可能性がある方が適切な医療を受けられるよう支援している。また、保健センターと連携することにより、保健センター対象者である場合にも協働し、相談・連携を図っている。</p>	<p>地域住民の認知症に対する理解を深める為、啓発を行っているが、参加していない住民に対しても理解を深める必要があると考えている。</p>	<p>・サロン記録 ・SOSネットワーク記録 ・警察からの情報についての対応記録 ・支援経過</p>	<p>①定期的に4職種がサロンなどに出向き顔が見える関係性を作っている。受診につなげることも視野に入れ、相談しやすい環境を作っている。集まりは社協の集いだけではなく、お茶会、体操など地域の方々が集まる場所に出向いて啓発活動を行っている。商業施設など人が出入りする場所へ出向いて啓発活動を行っている。若年者に対するアプローチは、小中高校などに対してすすめている。コロナ禍にあって、検討してもらっている。実際に問題があった地域や集合住宅などにおいてはサポーター養成研修など開催して周知をすすめている。回数を重ねて周知を行っている。③家族に対する承が必要になるため、煩雑さがあるが、認知症疾患医療センターとの連携が密にできていることで、経過報告までできる。独居が多くなっているため、警察との連携が重要になっている。家族がいらない人の場合SOSネットワークに登録する人がいない。</p>	