

1 自己評価及び第三者評価結果

自己評価日	令和2年9月2日	第三者評価実施日	令和2年9月15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	姫路市灘地域包括支援センター
法人名	株式会社セイフティサービス
所在地	姫路市白浜町宇佐崎中2丁目520

電話	079-247-3355
FAX	079-247-3388
施設までの交通手段	山陽電鉄白浜の宮駅より南へ徒歩約15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)】

灘地域は姫路市の南東部に位置し、海、山、川に囲まれた風光明媚な地域で、日本を代表する「灘のけんか祭」が有名で地域住民の繋がりの深い地域と言えます。当センターは白浜・糸引、八木の3校区を担当しています。白浜校区には公共機関が集中しており3校区の中でも人口が最も多い地域です(人口:15095人、高齢化率25.6%)糸引校区は、新興住宅が多くみられるようになりました。姫路市の中でも年少人口割合が多い地域です(人口:11868人、高齢化率16.5%)八木校区は、総人口に対して老年人口の割合が高い地域です(人口:2452人、高齢化率37.1%)それぞれの地域の特性は違うが自治会、民生委員児童委員、老人会、婦人部等の組織力が強く、地域の団結力がある。

【第三者評価で確認した優れている点、工夫点】

白浜・糸引・八木校区、それぞれの地域の状況や特性ををよく理解しておられ、地域性に合わせた地域活動を展開しておられる。地域の中に積極的に出て行くことで、民生委員や自治会や地域住民と顔の見える関係性を作っておられ、地域の相談窓口としてオールマイティーに業務が行われ、人間味があり頼れる存在になっている。灘地域包括支援センター独自の広報誌は年3回発行されており、地域住民に分かりやすく地域包括支援センターの取り組みや地域の情報などを発信されている。

【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)】

団塊の世代が75歳以上となる2025年に向けて可能な限り住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるよう「地域包括ケアシステム」の構築を推進するために①地域住民の多様なニーズや相談を受け止め、地域支えあい会議を開催し個別課題の把握と課題解決に取り組み、関係機関とのネットワークの構築を行い整理をする。②認知症施策推進大綱「共生」「予防」高齢者の生活機能低下を早期発見、対応の場として認知症カフェ、いきいき百歳体操の推進及び支援に努める。

【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】

いきいき百歳体操、ふれあい食事サービス、サロン、茶話会、推進会議等、地域の集いの場に参加され、地域の中で顔の見える関係性を構築され、個人や地域の課題抽出や啓発活動も行われているが、少子高齢化の中、多様で複雑な課題が増えてきている。今後は、地域支えあい会議などを通して、更に関係機関と連携を取って課題解決を図っていくことで、まだ地域の支えあい体制が構築できていない地区について継続的なアプローチが行われることを期待したい。また、今回の評価を通して、何か一つでも気づきがあり、活動に役立ててくださることを期待したい。

【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)】

地域の高齢者の方が安心して生活することができるように、より身近で相談できる窓口として地域活動を行っています。灘地域包括独自の広報誌「いきいきだより」「はつらつだより」を年3回発行して各種団体、公共機関、医療機関に配布することで相談件数も増えてきています。また、いきいき百歳体操及びふれあい食事サービス、サロン等地域の集いの場で介護予防普及啓発・消費者被害啓発活動・高齢者生活機能の早期発見、対応に努めている。

【備考・その他】

【次のステップに向けて取り組みたい点(センター記入欄)】

新型コロナの状況でも通いの場が、継続出来るよう支援フレイル予防に努めたい。通いの場に参加し見える関係を継続し問題や課題を抽出し継続的なアプローチをしていきたいと思えます。多様で複合的な課題に対応する体制を構築できるように他機関と顔の見える関係をつくり連携をスムーズに行う。三職種の協働と専門職のコンピテンシーの関係を理解し、資質向上に努める。

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

姫路市灘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>1. 業務の共通事項</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灘地域包括支援センターの担当校区は、白浜・八木・系引の3校区。生活圏域には、交番、消防署、郵便局、支所、保健センターがある。白浜校区は3校区の中でも人口が多く公共機関が集中している。、八木校区は少子高齢化が進んでいる。スーパーや病院も少ない。系引校区は新興住宅が増え児童数が多くなっている。</p> <p>②個人情報の適切な取り扱いのためのガイドラインを確認し、包括内で1年に1回研修を遵守することでリスクを予防している。個人ファイル持ち出し際には日報に名前を記入し持ち帰った時点で〇印で個人情報漏洩等を予防している。苦情が発生した際、包括内で苦情内容を確認して、苦情処理報告書を作成・回覧して再発防止に努めている。ヒヤリハットを一人1枚以上あげることで重大な事故発生予防に努めている。必要時には市へ報告している。</p> <p>③研修案内が届くと声掛け・回覧にて誰でも参加希望できるようにしている。朝礼で研修受講した職員より伝達研修を行い共有している。月1回担当が項目を決め、包括内勉強会を行い質の向上を図っている。</p>	<p>自治会等への地域包括支援センターの更なる周知が必要である。・職員の入れ替わりがあり人材育成が必要</p>	<p>・個人情報に関するガイドライン・苦情対応マニュアル ・苦情事故報告書・ヒヤリハット・地域活動報告書・広報誌</p>	<p>それぞれの地域特性や課題をよく理解しておられ、それぞれの特性に合わせて地域活動をされている。地域包括支援センターの案内やパンフレットには、地域包括支援センターはどんな相談ができるのかをわかりやすく書かれており、広報誌にも包括支援センターの取り組みや方針がわかりやすく書かれてる。主に事業所対象に配布している年1回発行の「はつらつだより」では地域の実状や包括支援センターの取り組みも紹介されている。地域住民対象に配布している年2回発行の「いきいきだより」には、地域での活動や地域で頑張っておられる方や店の紹介などもされていて、反響も反応も大きい紙面になっている。</p> <p>個人情報ガイドラインに沿って適切に管理されている。地域包括支援センターの職員として、地域住民の立場に立って話をしようという心がけておられ、必要に応じて各関係機関に繋いでいる。毎日の朝礼で前日の振り返りや研修報告などもされ、質の向上を図っている。</p>		
<p>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</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いきいき百歳体操は現在25グループ。今年度現在3か所立ち上がりました。立ち上げ支援には必ず訪問して、顔の見える関係づくりを心掛けている。新型コロナウイルスの影響もあり再開時には、各グループを訪問し感染防止の留意点等を伝え、リーダーさんからの相談、困りごとを伺うようにした。</p> <p>②外出困難者やサービス利用に繋がらない方への定期訪問支援をおこなっている。</p> <p>③地域に向いた際には、住民主体の地域の集いの場の必要性を伝え、必要時紹介している。</p>	<p>・地域に向く時間を作る ・いきいき百歳体操リーダーへのサポート・いきいき百歳体操等への休止している方への働きかけ</p>	<p>・いきいき百歳体操、実績報告</p>	<p>いきいき百歳体操は今年度3か所増えて、現在24グループ。コロナ感染拡大のため一時中断していたが、再開に向けてリーダーや各グループを訪問して感染防止の留意点を説明。リーダーがしっかり対策を取られ、施設2か所と公民館1か所以外で再開している。</p> <p>いきいき百歳体操やふれあいサロン、茶話会など地域活動に訪問して、地域活動に参加していない高齢者の情報収集を行い、民生委員と同行訪問されている。</p> <p>高齢者が参加・活動しやすいように民生委員と訪問して声掛けをおこなったり、新しい集いの場を確保する努力をされている。</p>	<p>いきいき百歳体操の開催場所は増えているが、開催場所の少ない地区や開催場所に偏りがある。集まりの場の開拓を継続し、偏りなく開催の場ができることを期待したい。</p>	
<p>3. 総合相談支援業務</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 相談の経過把握と最終の仕組みについて</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緊急時、主担当が不在でも緊急対応ができるように朝礼で報告、振り返りの確認把握を行っている。困難事例は包括内で対応を協議し、関係機関と連携を行い訪問する。情報収集、課題把握、必要に応じて支えあい会議を開催して継続的な支援体制を行う。時間外でも携帯電話で転送し緊急の場合でも対応できる体制が出来ている。</p> <p>②相談の経過把握としては、総合相談受付表・経過記録を担当者が記入し、「あいうえお」順にファイル管理することで職員全員が受付からの経過を把握できる仕組みとしている。最終の目安として、死亡、要介護への移行、転居などとする。相談に対して朝礼やミーティングにて本人の状況を包括内で検討し課題が解決した時点で一旦終結とし、地域に返す。</p> <p>③総合相談機関として課題を抱えた方からの相談には、必要に応じて関係機関(市の機関、病院、保健センター)と連携して対応している。</p>	<p>複雑化、多様化したケースが増えてきている。障害から介護に移行するケースの対応等相談支援事業所との連携強化。</p>	<p>相談受付簿、相談対応フローチャート</p>	<p>相談対応フローチャートを事務所に掲示するとともに、主担当者が不在でも対応できるように朝礼で報告し、経過が把握できるようにファイル作成・管理をされている。困難事例は内部で話し合い、関係機関、民生委員、自治会と連携して対応されている。高齢者に関わらない相談については、最初に保健センターと同行訪問を行い関係機関に繋ぎ、その後の経過も確認されている。</p>	<p>グーグルマップで「灘地域包括支援センター」を検索すると以前の場所が表示される。現在、地域包括支援センターは灘福祉サービスセンターの2階にあるが、相談窓口がわかりにくく、更なる相談しやすい工夫に期待したい。</p>	
<p>4. 包括的・継続的ケアマネジメント業務</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住み慣れた地域で暮らし続けるためには、地域の医療・介護やインフォーマルサービス等が、必要となるため社会資源の情報を把握し、年に1回地域の居宅介護支援事業所にアンケートを配布してインフォーマルサービス一覧表の見直しを行い研修会等で共有配布している。</p> <p>②年4回姫路市のケアプラン研修会方針に従い研修会を実施している。地域の主任ケアマネと協働して研修計画・を行い開催している。担当者会議、居宅介護支援事業所訪問時に困りごと、状況把握を行っている。ケアマネジャーから相談があった場合には、同行訪問を行い、必要に応じて地域支えあい会議を開催している。</p> <p>③地域の病院、診療所からの相談に対して情報共有、連携を図っている。</p>	<p>地域の公共機関、介護サービス事業所、商店、医療機関への連携強化。</p>	<p>・ケアプラン研修報告書・インフォーマル一覧表・地域支えあい会議シート</p>	<p>地域内の社会資源の情報を収集し、毎年一覧表を作成され、居宅介護支援事業所に配布されている。また、窓口相談に来られることも多く、必要なインフォーマルサービスに繋いでおられる。</p> <p>ケアマネジャーの資質向上支援を行い、相談に来られるケアマネジャーに対しても個々に親切丁寧な指導を実施している。</p> <p>ネットワーク構築のために定期的に関係機関に訪問したり地域の集まりに参加して、顔の見える関係づくりをされている。年1回民生委員とケアマネジャーが集まり、意見交換や情報共有をおこなっている。</p>		

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

姫路市灘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	
				5. 地域ケア会議	<p>①地域支えあい会議は前年度5件。今年度(4月～8月現在)4件実施。地域支えあい会議(家を片付けられない・精神疾患があり退院後の地域での関わりについて、騒音トラブル)には本人、家族、地域住民、担当ケアマネジャー、民生委員、県住宅公社相談員等出席していただき事業所や病院、地域からの情報を共有して話し合った。</p> <p>②広報誌を年3回発行し各種団体に配布することで顔の見える関係づくり、連携を行っている。茶話会では安心サポーターが活躍していただき連携を図っている。特に民生委員さんからの相談の連絡も増えている。</p> <p>③準基幹センター連絡会に参加し、情報の共有や連携を図っている。</p>	<p>地域課題抽出の為に地域支えあい会議の開催を積極的に行う必要がある。</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地域内の支えあい体制を構築するために生活支援体制検討会議についての説明を行い、地域住民が主体となって地域の現状課題を話し合い地域づくりを行うことを目指し生活支援体制検討会議の理解を深めるように協働している。</p> <p>②いきいき百歳体操やサロン、ふれあい食事会、推進会議に積極的に参加し、地域住民との交流を通して地域課題の把握、連携強化に努めている。</p> <p>③生活支援体制検討会議は準基幹地域包括支援センター、南保健センターと協働し白浜校区で「白浜いきいき生活委員会」と名称され自治会、民生委員、高齢者クラブの地域の方が参加され現在4回開催している。開催することで白浜駅北に存在しなかった「いきいき百歳体操」が検討会議後、2か所立ち上ることができた。8/20には糸引校区で第1回目の検討会を行った。自治会、民生委員児童委員、老人会、婦人会、公民館館長、各団体から2名参加され総勢30名で、新型コロナウイルス感染拡大防止に留意して、地域の集いの場の、確認作業を検討し包括が把握できていない所を丁寧に教えて頂くことができた。</p>	<p>地域の自治会長には生活支援体制検討会議についての説明は行っているが、まだ生活支援体制検討会議が開催できていない所には引き続き理解が得られるように説明を行う。また、継続的に会議が開催できるように協議を進めていく必要がある。</p>	<p>・地域支えあいシート</p>	<p>生活支援体制検討会議を開催することにより、地域の現状や高齢化率等を伝えることができ、「白浜いきいき生活委員会」開催後は、スムーズに「いきいき百歳体操」の拠点が2か所立ち上ることができた。また、「糸引いきいき生活支援の会」開催時には多数の出席があり、地域包括支援センターが知らなかった公民館や地域住民が集まる場所など、新しい情報を得ることができている。</p>		
6. 地域支えあい体制の構築方針	<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地域の集まり(ふれあい食事会、サロン、いきいき百歳体操等)に参加した際に消費者被害の現状報告や情報共有を行っている。包括が権利擁護業務の相談窓口であることを広報誌に掲載している。</p> <p>②ファーストコンタクトについて地域包括支援センターを中心に家庭訪問や関係機関からの聞き取りで情報収集し高齢者の安全確認・通報・相談の事実を確認する。高齢者虐待の疑いの相談があった際、包括内で話し合い市へ報告。虐待マニュアルに沿ってコアメンバー会議を開催している。状況把握と事実確認を行い介入する。介護関係機関や地域(民生委員等)と相談しやすい関係づくりを日頃から行う。</p> <p>③消費者被害に関する情報を、地域の集まり(ふれあい食事会、サロン、いきいき百歳体操等)で情報提供を発信している。広報誌に記載して自治会、民生委員、地域での活動時配布している。</p>	<p>・相談内容が複雑化してきたため、早期発見・早期対応の支援が必要であり、他機関との連携強化と研修などに参加して質の向上を図る必要がある。</p>	<p>姫路市高齢者虐待対応マニュアル・虐待対応ファイル</p>	<p>虐待の疑いで相談があればすぐに二人体制で訪問されている。訪問の際は「虐待」という言葉は使わないように気を付けておられる。虐待の疑いがあれば虐待対応マニュアルに基づき、市や関係機関と連携をとって対応されている。灘地域では地域住民のつながりが深く、年配者が若い世代に声をかけられるので虐待は少なく、民生委員や地域関係者と相談しやすい関係を作っている。</p> <p>全国の消費者被害に関する情報が地域包括支援センターに送られてくるようになっており、情報は地域の集まりで発信したり広報誌に記載している。また、居宅介護支援事業所にもメールで発信している。</p>	
7. 高齢者の権利擁護業務	<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認知症になっても住み慣れた地域で暮らしていけるように、認知症への正しい知識と理解を伝達するため認知症サポーター養成講座開催や広報誌にて普及啓発を行っている</p> <p>②サロン、茶話会、ふれあい食事会等で認知症への理解、支え見守りできる支援の普及啓発活動を行う。地域支えあい会議で地域住民や関係機関との連携を図っている。認知症高齢者見守りSOSネットワーク登録、認知症地域見守り訪問員派遣事業の声掛けを行っている。</p> <p>③認知症初期集中支援事業についてはケアプラン研修会で成功事例等を地域推進委員から説明、啓発があり保健センターと協働して取り組む。</p>	<p>・サロンの代表になる人がいない。負担なくできるように提案、説明をしていく。</p>	<p>・広報誌、認知症サポーター養成講座・認知症高齢者見守りSOSネットワーク登録、認知症地域見守り訪問員派遣事業チラシ</p>	<p>認知症サポーター養成講座を小学校や高校で毎年開催されており、他にもPTAや各種団体から養成講座の依頼があり随時開催されている。講座後は認知症サポーターとして見守りをお願いしている。認知症サポーター養成講座開催やサロン・茶話会・ふれあい食事会などで認知症への正しい知識と理解を啓発することで、認知症になっても地域との関係性が保たれている事例がうかがった。高齢者SOSネットワークにも多職種の登録があり連携が図られており、全国の行方不明者の情報もネットワークで共有している。現在、オレンジサロンは2か所あり、地域の人が気軽に立ち寄って話ができる場を目標にされている。</p>	<p>認知症初期集中支援事業も活用して、認知症の家族や本人の負担を軽減して住み慣れた地域で安心して暮らせる体制づくりを期待したい。</p>
8. 認知症総合支援業務	<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>					