

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1日	第三者評価実施日	令和2年9月23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	姫路市飾磨西地域包括支援センター
法人名	社会福祉法人敬寿会
統括責任者名	山野敬祐
管理者名	佐藤 章
所在地	姫路市飾磨区英賀清水町一丁目5番地1 (飾磨保健福祉サービスセンター内)

電話	079-240-6528
FAX	079-237-8048
メールまたはホームページ	shikamanishi@shikamanosato.com
施設までの交通手段	JR英賀保駅を下車。英賀保駅前のJAの南に南に下がり徒歩10分。スーパーボンマルシェの南側にある飾磨保健福祉サービスセンター内
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)】

担当する校区は、英賀保・津田の二つの校区がある。英賀保校区の人口は15,835人でうち65歳以上の高齢者は3,710人(高齢化率23.4%)で後期高齢者人口は1,920人(12.1%)である。また、独居の高齢者人口が市内でも2番目に多い状況である。校区内は20の自治会があり高齢化も校区によって差があったり、交通手段もJR英賀保駅に近い自治会もあれば、離れている自治会もある。
津田校区の人口は13,860人でうち65歳以上の高齢者は2,844人(高齢化率20.5%)で後期高齢者人口は1,343人(9.7%)である。校区内には4つの自治会があり、地域活動も盛んに行われており、子供から高齢者まで多くの世代が交流している。

【第三者評価で確認した優れている点、工夫点】

介護支援専門員(ケアマネジャー)からの相談、地域住民の気付き等を地域支えあい会議にて検討し、地域の実態把握と、問題の抽出を行い、具体的な支援につなげている。また、介護支援専門員(ケアマネジャー)との連携を通して、地域のインフォーマルサービスや社会資源を把握され、活用が図られている。生活支援体制検討会議を通して、単位自治会の行事と地域包括支援センターの活動が協働できる取り組みを検討し、認知症の方の行方不明の搜索訓練や地域の子供に向けて認知症サポーターの養成講座の開催等について実施する予定である。

【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)】

地域と地域包括支援センターが共通した地域課題を持ち、課題解決の為の取り組みを地域と協働で行う中で、地域課題を解決するための方策を一つずつ検討できるようにする事を目標として今年度は、①地域活動の場の新規開拓を行う。②多世代への認知症等の啓発活動を行う。③校区内での介護サービス事業所間の連絡会の立ち上げを目標に取り組みむことを目標としている。

【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】

地域の特性や課題については分かりやすく明確になっているが、今後は、地域包括支援センターの機能を含め、介護者家族世代や地域活動に参加していない地域住民に周知する方法を確立していくことを期待したい。また、ある地域においては、モデルになる取り組みがうかがえたが、これらの取り組みを他の地域にも広げていくことが期待される。

【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)】

チームで活動を行えるように、朝礼や四職種会議を活用して常に情報共有を行う事と複数名で関わる事により、公平中立な視点かつ適切な支援につなげられるような体制を作っている。
生活支援体制検討会議を単位自治会でも実施し、地域の行事と包括支援センターの活動で協働のできる検討課題を話し合いながら、地蔵盆での子供に向けた認知症サポーター養成講座や防災訓練での行方不明者の搜索訓練などの実施に向けて活動している。

【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)】

地域包括支援センターの役割を介護者家族世代や地域住民に向けて周知できるように回覧や地域活動等を通して啓発活動を充実して行きたい。また、地域での取り組みがより広がるように地域団体や準基幹型地域包括支援センター、社会福祉協議会等と連携しながら生活支援体制検討会議を進めていきたい。

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

姫路市飾磨西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>担当する地域の地区別にどのような内容の相談がどれくらいあるのかを年度ごとに分析し地域の状況を知る手がかりにしている。また、校区の高齢化率の把握や地域活動(地域の防災会議や行事、いきいき百歳体操や認知症サロン)へ参加した際に、地域の方からの情報等や、支えあい会議の開催によりできるだけ地域の課題抽出ができる事を意識して取り組みをしている。個人情報の取り扱いに関する研修会を実施し、医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いの為にガイドランスやQ&Aを資料にして、研修会を年1回程度実施し、知識を得ている。苦情の対応については法人のマニュアルに沿った対応をしている。</p> <p>地域包括支援センターの設置目的やそれぞれの職種の業務等、毎年姫路市から示される地域包括支援センターの仕様書や事業計画の策定する会議等で共通理解ができ、その中であり方や姿勢について考えるようにしている。</p> <p>地域包括支援センターが支援している地域活動について校区の連合自治会健康推進部会と協力して広報活動を行い、地域活動への理解と協力について地域と協働で実施している。</p>	<p>地域包括支援センターの役割や機能について介護者家族世代や、介護保険制度等の利用していない高齢者等、まだまだ周知が必要と感じている。</p>	<p>・相談記録の分析票 ・職員会議 ・健康推進部会会議録 ・4職種会議会議録 ・苦情マニュアル ・仕様書 ・意思決定支援に関するガイドライン</p>	<p>①センター内で見えるところに、カレンダーやパンフレット等があり、必要な方に必要な情報がすぐに出せるように用意されていた。地図上に本人の同意を得て自治活動へ参加されている方の印をし、どの地域の方がどれだけ参加しているのが職員も地域の方も目で見て分かるように工夫されていた。</p> <p>②個人情報保護ガイドランスが確認できた。ガイドランスを基に対応しているとのこと。書類は、鍵付きの書庫、別室にて保管。個人ファイルは目につきにくいよう工夫し保管されていた。</p> <p>③運営マニュアル、品質目標、実施計画書(国際標準化機構のしくみ)を使用し地域包括支援センターとしてのあり方や職員としてのあり方、対応や目標を共有されている。</p>	<p>地域の特性や課題については分かりやすく明確になっているが、地域包括支援センターの機能を含め、介護者家族世代や地域活動に参加していない地域住民に周知する方法を確立していくことを期待したい。</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非該当リストにあがった方は全件訪問し、はつらつチェックリストと聞き取りを実施し、必要時には地域活動や介護保険をすすめる。要支援・事業対象者の方には毎月電話や自宅へ訪問してアセスメントを行う。いきいき百歳体操に参加されている方は名簿の確認、本人や周囲の人から生活の様子を聞き取っている。また、いきいき百歳体操を長期欠席されている方や地域活動に参加されていない方は、民生委員や住民の情報により把握、対応している。</p> <p>②いきいき百歳体操を休んでいる方は、代表者や参加者に生活状態を聞き取り、現状把握に努めている。</p> <p>③いきいき百歳体操や認知症サロンの一覧表を作成し、相談に来られた地域住民や介護支援専門員(ケアマネジャー)に渡して周知を行っている。また、包括カレンダーを作成し、各町で毎月回覧して頂く事で活動している事を広く周知している。地域活動の場にも参加し、住民の声を直接聞くことで顔の見える存在として関係づくりを行っている。いきいき百歳体操の各グループのリーダーやDVD操作を行う方、主となってうごいていただいている方から困っている事や活動状況を確認して負担が大きくなるようにサポートしている。</p>	<p>状況把握が難しい場合やより、効率的な把握の仕組みづくり、介護予防活動の意味や効果の再度説明。地域住民同士で支えあえる関係が構築され、継続できるような活動の方法。</p>	<p>・非該当者リスト ・いきいき百歳体操の名簿 ・いきいき百歳体操、認知症サロン一覧表 ・催しカレンダー ・地域活動報告書</p>	<p>①支援対象者の方はプランナーとも情報を共有し、支援方法を検討されている。非該当の方は訪問し、家の状態を確認、なぜ非該当になったのかを多職種とも情報共有し検討を行っており、非該当者リストは本人の了承のもと、記入保管されている。</p> <p>②地域活動への参加が難しい方へは、訪問時集いの場への声掛けやパンフレット、自宅で行える体操などをお伝えし、毎月のパンフレットも全戸配布することで、徐々に問い合わせや相談が増えている</p> <p>③職員が変わったことを契機に、地域活動の場に職員が参加し、顔を覚えていただき、その中で地域の方の情報収集や、新たな集いの場の開拓をされている。各地区で名簿をつけ1か月以上活動への参加がない方は、周囲の方にお話を聞いたり、電話、訪問をされている。交流会は開催を予定していたが、コロナの影響で実施できていないとのこと。</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>総合相談は受付した職員が包括相談票に沿って記入し、緊急性については包括会議で判断し、対応は複数名で対応する事を決めている。また、複数名で対応できる体制づくりの為に、朝礼を活用して事例検討や意見交換を積極的に行う事で各専門職がチームで関わるための体制づくりも意識している。また、兵庫県や兵庫県社会福祉士会が主催する困難事例対応力向上研修に参加し、地域包括支援センターがチームで利用者にかかわる必要性やその方法について毎年研修を受けて情報を包括内でも共有している。</p> <p>相談については、多方面からの相談経路があり夜間は転送電話を基本職種が交代で対応するしくみがある。終結については相談しアセスメントを実施した後、朝礼等で情報共有を行い当初の目標が達成できているか検討し終結を含めて検討を行っている。</p> <p>ご家族を含めた相談等で介護保険制度だけでなく、生活保護に関する相談や障害福祉、警察や地域生活定着支援センターとの連携等多方面の機関とのかわりや制度の説明や制度へつなぐ役割を意識して相談対応をしている。</p>	<p>相談件数は毎年増加している傾向にあり、かつ述べ相談件数も増加傾向にあり相談から終結にかかる期間も長い傾向にある。</p> <p>様々な福祉に関わる制度の理解や地域の方々の協力は欠かせないと感じている。</p>	<p>・包括管理日誌 ・包括相談票 ・相談記録分析</p>	<p>①ポストに新聞紙がたまったままになっているお宅があるなど緊急性のある相談については、職員、地域の方、警察、援護室の方などから、必要に応じて情報を収集し、訪問されている。土日、時間外にも数件の相談があり、職員と情報共有し柔軟に対応されていることが確認できた。</p> <p>②相談内容に対し、必要なサービスや、安全な生活環境が整うなど、その方にとって落ち着いた生活が出来ることが終結の一旦の目安としている。終結後も相談や、事業所などからお話を聞き状況把握され、状況が変わったり、相談ができた際には迅速に対応されていることがうかがえた。</p>		

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

姫路市飾磨西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>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 ブロック研修で毎回、介護支援専門員(ケアマネジャー)より情報収集を行い、年度末にまとめた資料を、各居宅事業所に配布し、支援時に活用してもらっている。また、地域のサービス付き高齢者向け住宅や地域密着型サービス事業所内でもいきいき百歳体操等の地域活動が開催できるように働きかけ、情報共有の場となっている。</p> <p>② ・年4回ブロック研修を開催し、介護支援専門員(ケアマネジャー)の連携や交流を図っている。 ・担当者会議や困難事例他で介護支援専門員(ケアマネジャー)と同行し、改善点やアドバイスを行事で資質向上を図っている。又、必要な時は支えあい会議を開催し、問題解決や方向性を検討している。</p> <p>③ ・各病院の地域連携室や看護師からの相談は迅速に対応し、信頼関係を築く事で包括的支援がスムーズにできるようになっている。 ・年1回、医療と介護の連携をテーマにブロック研修を開催している。令和元年度は、「災害時対応・感染症対応について」訪問看護や訪問介護事業所を交えて、連携方法や支援方法について話し合った。令和2年度は、11月にブロック研修を予定している。</p>	<p>「虐待」や「8050問題」他、困難ケースについて、介護支援専門員(ケアマネジャー)からの相談が増え、相談内容の課題が多課題を抱えている。</p>	<p>・インフォーマル一覧 ・介護支援専門員同行訪問表 ・ブロック研修資料 ・支えあいシート ・ケアプラン指導研修表</p>	<p>①インフォーマル一覧表は作成後、各事業所に配布され、ケアマネジャーには自立支援に向けた計画作成に活用していただけるよう声掛けをされており、自費での訪問介護員、訪問歯科、介護タクシー、家電の下見などを代行してくださる便利屋など、多くの方が利用されていることをうかがった。 ②ケアマネジャーに対しては、定期巡回型訪問介護とは？についての研修会や、自立支援に向けた計画作成につて(令和2年9月23日)などの研修を実施され、研修後のアンケートを通して、次の研修内容に活かされていることがうかがえた。 ③地域連携室のある病院に声を掛け研修を実施されるなど、研修会を中心に医療関係機関との関わりを持たれている。</p>		
<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>支えあい会議は昨年10件実施した上で気づきを整理し内容は包括内で共有している。</p> <p>①地域で支援して下さっている方に対しては地域包括支援センターの役割について理解いただけるような広報活動を行っている。</p> <p>②居宅介護支援事業所の介護支援専門員(ケアマネジャー)に向けて、地域包括支援センターの役割や同行等によって支援の可能性が広がる事を包括的・継続的ケアマネジメント研修等で情報交換を行っている。</p> <p>③支援者家族への認知症に対する理解や生活環境の改善が認知症の病状進行につながる説明する方法について検討している。</p> <p>④本人やその家族等も含めて支援を考える場合に、地域包括支援センターだけでなく、保健センターの役割について地域支えあい会議等を通して情報交換を行っている。</p> <p>⑤支えあい会議を通して、地域活動の場が必要である事を地域の方と包括が共通した認識ができ、いきいき百歳体操の新規開催につながった。</p>	<p>買い物に行きにくい等の生活課題ではなく、支援が困難であったり、支援者の役割の明確化等の福祉課題が抽出される課題が多く、生活課題が抽出できるようにしたい。</p>	<p>・地域マネジメント会議 ・支えあい会議会議録 ・包括的、継続的ケアマネジメント研修記録</p>	<p>①ケアマネジャーからの相談、地域住民の気付き等を地域支えあい会議にて検討し、地域の実態把握と、問題の抽出を行っている。目標として月一回開催とは定めてはしないものの、月1回は開催出来たとのことであった。また地域支えあい会議が問題把握の場所だけでなく、様々な職種や地域の方の集いの場になる様に関わりを持たれていることをうかがった。 ②圏域のケアマネジャーを対象に平成31年に事例検討会議を実施され、情報共有と問題に対し共に臨んでいけるような機会の提供されており、困難ケースには同行訪問を実施している。 ③支えあい会議に中心をおき、西飾磨地域としての問題把握をし、その問題がどのような問題か(金銭、虐待、生活等)を明確化し、必要なサービスに繋げるよう工夫されている。問題解決が難しい場合は準基幹地域包括支援センターへ課題を提供されている。</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>地域での支えあい体制の構築に向けて、地域の行事や活動に参加する事を目標として、地域の夏祭り・盆踊りや秋祭り・防災訓練への参加を準基幹地域包括支援センターである飾磨地域包括支援センターや社会福祉協議会の担当者と一緒に参加し、地域の方と対話を重ねたうえで、地域包括支援センターがどのような関わりができるかを検討する機会を経た上で、生活支援体制検討会議として地域の防災訓練の中で地域でに見守りについて検討する事ができ、今後認知症の方の行方不明の捜索訓練や地域の子供に向けて認知症サポーターの養成講座の開催等について今年度以降に実施する予定である。</p>	<p>連合自治会単位で支えあい体制を構築する為には範囲が大きく、単位自治体で検討して行く必要性を感じているが、担当職員だけでは計画の立案や地域との意見交換、準備等負担が大きい。</p>	<p>・生活支援体制検討会議ファイル ・活動実績ファイル</p>	<p>①地域の中での地域包括支援センターの役割を地域の方に知っていただけるように、各職員が住民との会話を通して新たに啓発できる場所を探し、新たな地域活動の場所の開拓につなげている。各地区の地域活動には差があり、各地区での現状や今の状況に合わせて会話をするようにし、その中に地域包括支援センターとしての課題を入れて会話できるように、日頃からの関わりをもつようにしている。</p>	<p>支えあい会議を通して、地域資源との連携のもと、個別の支援が行わ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、地域での支えあい体制を構築していくことが期待される。</p>	

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

姫路市飾磨西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	
				7. 高齢者の権利擁護業務	<p>消費者被害や予防のための啓発をふれあい給食の場や認知症サロン、いきいき百歳体操の場で地域包括支援センターが窓口である事の説明を継続して行っている。又、民生委員や自治会長に向けて地域包括支援センターの役割として権利擁護業務がある事の説明を定期的を実施している。</p> <p>虐待対応については姫路市の高齢者虐待対応マニュアルに沿って通報を受けた後に包括内で対応を協議し複数名で訪問する事を原則とし、対応の経過等は情報を共有し帳票を回覧している。</p> <p>校区の公民館講座でも「終活について」と題して、エンディングノートや相続に関する講座を地域の方へ向けて実施した。</p>	<p>居宅介護支援事業所の介護支援専門員(ケアマネジャー)等の専門職に向けて虐待対応等の地域包括支援センターの役割や虐待対応マニュアル(姫路市)の内容について共有し、権利擁護で関わる前から関係性が持てるような取り組みを行いたい。</p>
8. 認知症総合支援業務	<p>①地域住民の集いの場やサロン、地域活動の場で、認知症サポーター養成講座や予防体操、チェックリストを通して、認知症の人と家族への対応や、早期診断、相談の大切さを継続して発信している。</p> <p>また、地域の中で高齢者が多く利用すると予想される施設や店舗へ認知症の取り組み(認知症サロン・認知症高齢者等の見守り・SOSネットワーク事業等)を紹介し、地域包括支援センターへの相談につながるよう関係づくりを行った。</p> <p>②既存の地域住民の集いの場やサロン、地域活動の場に参加することで顔の見える関係性を作り、身近な人の変化に気づくポイントや見守りの方法、相談事例等を啓発する事で地域の方々への対応力の向上に取り組んだ。又、校区内で認知症の家族会(ラフrafの会)を月1回開催し、認知症の家族の方が気軽に相談できたり話す事ができる会を行っている。</p> <p>③認知症初期集中支援マニュアルに沿って対象となる方の検討・支援をしている。又、広く初期集中支援事業を飾磨ブロック圏域の居宅介護支援事業所の介護支援専門員(ケアマネジャー)と病院の地域連携室に向けて事業の説明を行う予定にある。</p>	<p>認知症サロンや認知症高齢者等の見守り・SOSネットワーク事業等の姫路市における認知症総合支援事業が市民や事業所、介護等のサービス事業所の方へ十分に浸透していない現状を連絡会等で発信し(広報誌に記事が載っていましたか?とよく尋ねられた)、認知症の方やそのご家族にとって有用で活用できる社会資源になるために広報誌への掲載等を含めて情報発信の提案を行っている。</p> <p>また、啓発や見守り事業所への登録、継続支援が認知症担当職員に役割になっているが、他の生活支援体制整備事業や総合相談等の他事業との関係が強く担当者の負担にもなっている。</p> <p>訪問型チームについて市内の保健センターで動きの違いが見られたり、事業について病院の役割や連携室、地域包括支援センター相互の役割や機能について課題があると感じており、地域マネジメント会議や認知症担当連絡会の場等で質問している。</p>	<p>・認知症初期集中支援ファイル ・地域活動活動報告 ・認知症対策検討会議ファイル ・ラフrafの会ファイル</p>	<p>①地域差はあるものの、出来る地域から啓発していくことを念頭に、地域との関わりの中から新たな集いの場を聞き、ゲートボールやグラウンド等に職員が直接足を運ばれ、認知症について、かみ砕いて話をされている事例をうかがった。認知症の担当職員と言うのが少しずつ地域に浸透しており、オレンジカフェにおいても地域主体で活動され、現在では地域のボランティアが催しを実施している事例をうかがった。地域によっては、地域住民、連合自治会長、社会福祉協議会支部、地域包括支援センターがそれぞれの役割をもち、うまく関係を築いて地域の活動を展開されることが確認できた。</p>	<p>ある地域においては、モデルになる取り組みがうかがえたが、これらの取り組みを他の地域にも広げていく取り組みに期待したい。</p>	