

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7日	第三者評価実施日	令和2年10月2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	姫路市山陽地域包括支援センター
法人名	アースサポート株式会社
所在地	姫路市飯田777番地

電話	079-283-1511
FAX	079-283-1510
施設までの交通手段	山陽電鉄本線 『亀山駅』 より徒歩8分
事業開始年月日	平成25年4月

【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)】

姫路市の高齢化率が27%に対し、山陽校区全体21%と全市を下回っている状況。校区別にみても城陽校区19%、手柄校区22%、荒川校区21%となっている。65歳以上の割合を数値で見ると昨年度と変わらないが75歳以上の人口は増加。荒川校区においては75歳以上の割合が昨年度に比べ1%増加している。山陽校区全体の人口は昨年同月に比べ約650名増加。姫路駅付近での県立はりま姫路総合医療センターの開発も進んでいること、城陽・荒川校区では区画整理、手柄校区では新しいマンション建設等があり、住居が増えたことが要因と考えられる。山陽校区は姫路駅(中心地)に比較的近くJRと山陽電鉄が生活圏域に通っていることもあり、医療機関やサービス事業所も複数あり医療やサービスが受けられないという人は特別な理由を除いては殆どいない。しかし、線路や産業道路、バイパスなどにより生活圏域が分断されていることで距離として近いが地域の集いなどに参加することが難しいという人もいる。家族の近くに転居してきた呼び寄せ高齢者についての相談や転居により自宅への閉じこもりが課題の高齢者も増加。総合相談を支援していく中で、8050問題も課題として考えられるケースも増加している。(R2.3末時点)

【第三者評価で確認した優れている点、工夫点】

高齢者の住みやすい地域づくりを目指して、関係機関だけではなく、地域の商店やコンビニエンスストア、金融機関等へ訪問し、地域包括支援センターの取り組みを紹介するとともに、認知症の方の見守りのための情報共有や啓発活動が行われている。また、地域課題については、担当小学校区別毎の生活環境の違い明らかにするため、集計データ等地区診断を行っており、疾病集計表などを使って分かりやすく啓発活動を行っている。法人として、他府県の地域包括支援センターと合同で勉強会を行いスタッフのスキルアップを図っている。

【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)】

高齢者が住み慣れた地域において健康でいきいきと暮らすことのできる社会(地域)づくりである「地域包括ケアシステム」の実現に向けて地域住民、医療機関とのネットワーク構築をより強化。誰もが住みやすく、見守りや支え合いが行なわれる地域づくりを目指す。

【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】

事業所等への積極的な訪問活動を活かし、他の地域から転入した人や自治会に入っていない人など、地域活動に参加していない人に対する生活状況の把握について、地域資源との連携と活用により啓発活動を充実されることを期待したい。また、高齢者の意思決定や自らの権利の理解を支援することにより、高齢者の権利を高めていく取り組みの充実に期待したい。

【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)】

認知症になっても住みやすい地域は、誰にとっても住みやすい地域であると考え啓発活動に力を入れている。関係機関だけではなく、地域の商店やコンビニエンスストア、金融機関等への訪問もしている。認知症サポーター養成講座も地域住民だけではなく企業、中学校での実施他業種他世代への啓発にも取り組んでいる。地域での集いが継続できるよう、いきいき百歳体操グループ世話人交流会を実施している。法人としては、WEBを活用し法人内にある他府県の地域包括支援センターと合同で勉強会を行いスタッフのスキルアップもしている。支援はチームアプローチであることを共有し、地域活動へも全職種が参加する様に取り組んでいる。

【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啓発活動を継続しながら、校区ごとの特徴や相談から地域課題を分析していく。地域住民主体の活動が継続して行えるよう支援し、新たな活動へも繋げていきたい。引き続き、チームアプローチや地域包括支援センターとしての役割を確認しながら地域包括ケアシステムの実現に向けて他職種、他機関と連携を図っていきたい。

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>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総合相談を受けた際には相談内容だけではなく、校区や町別に加えて世帯区分や年齢別に集計を行っている。又、人口推移については市が公表しているデータを基に町別で高齢化率を数字で出している。集計したデータは、ほかかつ便りへの掲載や地域での講座や様々な集まりでの啓発活動に活用している。</p> <p>②個人情報の取り扱いに関する行動指針や苦情に関する対応については、相談室に掲示し来所者の方が確認できるようにしている。職員間でも個人情報取り扱いについては、ケース検討や勉強会で確認を行っている。取り扱い、持ち出しについてマニュアルに定めている。</p> <p>③地域包括支援センターの職員として求められることや職責については毎日の朝礼や月1回のMTで問いかけを行い職員全体で確認を行っている。又、個々に対しては半期に1度統括責任者、管理者にてヒアリングを実施している。</p>	<p>・総合相談からの集計や、人口統計、疾病集計等から地域課題が見いだせる様に取り組みをスタートしているが、各データを相互に活用できる仕組みの構築が必要。</p> <p>・包括支援センターでの経験が長くなっても、日々のケースを対応していく過程で姿勢や在り方については確認が必要。</p>	<p>・事業計画 ・総合相談(活動記録)集計データ ・校区別、地区別人口統計 ・疾病集計表 ・社内研修計画 ・マニュアル(個人情報、苦情・クレーム対応) ・掲示物 ・ほかかつ便り</p>	<p>・地域課題については、担当小学校区別毎の生活環境の違いがあり、集計データ等地区診断を行っており、疾病集計表を使ってほかかつ便りや公民館講座にて啓発活動を行っているが、マンネリ化している状況である。</p> <p>・個人情報の取り扱いについては相談室での掲示や持ち出しマニュアルを定めている。地域ケア会議で、地域住民に対する個人情報の同意書が十分取れていないので何処まで取って良いのか課題である。</p> <p>・職員として求められる事については、個々の職員に対してあり方や姿勢について朝礼時やミーティングにて個人情報の取り扱い等問いかけを行っている。又定期的に統括責任者等職員に対して定期的なヒアリングを行っている。</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介護予防ケアマネジメントの際、生活状況を把握するためのアセスメントシートを活用し本人への聞き取りを行っている。介護予防活動では、いきいき百歳体操グループへの訪問、参加者からの相談や欠席が続く人の状況確認を行っている。介護保険申請の結果、非該当となった対象者への連絡、訪問を実施し生活状態のアセスメントと課題に対する提案等を行っている。</p> <p>②ほかかつ便りを回覧にて、地域活動に参加していない方や地域住民に相談窓口であること啓発を続けている。又、民生委員定例会などへ参加し包括職員の訪問により相談も可能であること周知。外に出ることが出来ない、自らは相談しにくい方へのアプローチへ繋がっている。</p> <p>③いきいき百歳体操では、集いの場としての充実や継続を代表者(中心に動いてくれている方)同士が話合うことが出来る場として世話人交流会を各校区で実施。他のグループの工夫を知る場にもなっている。ほかかつ便りには、体操風景など様子が分かる写真を掲載し誰もが集える場所として周知を行っている。</p>	<p>・地域からの個別相談は年々増えている為、個別の課題から地域課題への分析や支え合い会議等をより活用していくこと。</p> <p>・いきいき百歳体操の立ち上げ支援。現在立ち上がっている箇所だけでは遠く行くことが出来ない人も多い。参加できない方、近くにあるけど行くことが出来ない方へのアプローチを地域と一緒に検討する。</p>	<p>・いきいき百歳体操支援記録、報告書 ・世話人交流会記録 ・いきいき百歳体操活動一覧掲示物 ・いきいき百歳体操立ち上げ案内チラシ ・非該当者リスト対象者支援経過 ・ほかかつ便り</p>	<p>・現在、内部外部委託を含めて550件介護予防のマネジメントを実施している。又、生活状況を確認するためのアセスメントシートを作成して身体状況や課題把握を行っている。介護保険を申請したが、非該当者の人に対して月2～5件電話や自宅訪問にて、状況把握を行い事業対象者として介護予防サービス利用できるように支援を行っている。</p> <p>・ほかかつ便りを作成しており、自治会の回覧版に挟んで回覧を行い、地域包括支援センターの啓発活動を行っている。また、民生委員の定例会に年2回参加しており、状況等の把握を行っているが、自治会に入っていない人に対する啓発活動は課題である。</p> <p>・地域活動の取り組みについては、健康講座を年6回行っている。いきいき百歳体操については、現在17か所開催しており、1～2か月に1回訪問にて、感染予防対策や熱中症対策、参加していない人の確認等開催責任者と話しを行い、継続して行えるような支援を行っている。今年はコロナウイルスの関係にてふれあい給食への参加出来ていないが、民生委員には話を聞いたりはしている。</p>	<p>他の地域から転入した人や自治会に入っていない人など、地域活動に参加していない人に対する生活状況の把握について、コンビニエンスストアや金融機関など地域の社会との連携と活用により啓発活動を充実され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>①②相談受付時点で緊急性があると判断したケースについては、職員が集まり対応をその場で検討。できる限り2名体制での訪問を行っている。毎日の朝礼では、新規相談内容や継続している支援の経過共有を行っている。受付時点では気づいていない課題や継続しているケースについては新たな課題を検討する場となっている。</p> <p>②担当者が不在であっても、システム内で経過を確認し対応出来る様になっている。継続して関わっているケースの対象者については一覧にまとめ、月1回のMTIにて改めて経過の確認と終結について検討、共有している。</p> <p>③相談内容に合わせて、関係機関へ繋げている。どんな課題であっても入り口として活用してもらえれば連携し繋いでいくこと啓発の場では伝える様になっている。その為にも関係機関とのネットワーク構築に努めている。</p>	<p>・高齢者を取り巻く環境の中で、家族の疾病や障害、引きこもり等課題は多様化している。</p> <p>・複合的な課題に対応できる関係機関との連携体制の構築継続。</p>	<p>・相談受付票 ・見守り、支援リスト ・朝礼、ミーティング記録 ・総合相談支援業務フローシート</p>	<p>・地域における多様な相談に対して24時間職員の輪番にて相談体制が出来ている。相談内容により、緊急性があるかの判断を行い、緊急性のあることについては、なるべく2名対応にて訪問を行っている。職員の緊急性の判断について適切に出来るようになってきている。</p> <p>・職員が誰でも対応できるようにシステム内で経過が確認できるようになっている。月1回ミーティングで終結かどうか判断を行っている。</p> <p>・高齢者に関わらない相談については、保健センターや成年後見センター等との連携を行い、同行等一緒に訪問して各機関との連携を行っている。</p>	

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

姫路市山陽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 中部第1、第2ブロック 社会福祉士で社会資源情報資料を作成。年に1回は見直しを行い地域の居宅介護支援事業所への配布も行っている。</p> <p>② ①の社会資源情報の配布、活用の促し。ブロック内の主任介護支援専門員と協力し、年4回ブロック研修を企画、開催している。その他、山陽校区内の居宅介護支援事業所、予防プラン委託先居宅を対象にケアマネジャー交流会、勉強会を企画し年3回～4回実施している。</p> <p>③ 医療機関からのサービス導入相談(介護保険申請等)や入退院時に連携している。包括支援センターの啓発もかねて地域の病院やクリニック、薬局等へほうかつ便りや認知症アンケートの結果をツールに訪問し顔が見える関係づくりを行っている。②に記載したケアマネジャー交流会、勉強会では医療ソーシャルワーカーや歯科医院の方を招く等地域全体での連携体制づくりを目指している。(歯科医院の方に来ていただく勉強会は新型コロナウイルスにより延期中)</p>	<p>・地域課題や介護支援専門員が課題に感じている内容に合わせた勉強会の立案。タイムリーな話題に対する柔軟な内容への対応。</p>	<p>・社会資源情報一覧</p> <p>・ケアプラン指導研修記録</p> <p>・ケアマネジャー交流会、勉強会記録</p> <p>・関係機関訪問記録</p>	<p>・地域のインフォーマルサービス資源については、自費サービスや医療機関等、電話等にて確認を行っており、見直しを行っている。圏域の居宅介護支援事業所に情報を提供している。他地域から転入者等病院等に居られない人に対する対応について課題が残っている。</p> <p>・介護支援専門員(ケアマネジャー)の連携については、昨年度は5回、3地域の包括支援センターにて一緒に研修を行っているが、今年度はコロナウイルスの関係にて、1回目を8月に行ったが、会場の確保が難しい状態である。圏域内外の居宅介護支援事業所と外部講師を招いて勉強会を行っているが、今年度は行っていない状況である。</p> <p>・地域の医療機関との連携については、各医療機関にほうかつ便りを持参しており、病院の地域連携室との連携を行っており、支えあい会議に参加してもらうなど連携を行っている。</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>①③地域支えあい会議については必要時開催し準基幹包括と課題について共有出来ている。開催にあたっては、サービス事業所や民生委員、医師等へも参加を依頼している。</p> <p>②ケアマネジャーやサービス事業所、民生委員からの相談があったケースに対し包括内で検討し、支えあい会議開催の提案などを行っている。包括支援センター啓発の一環として、一般の商店やコンビニ、金融機関等へも訪問を行い地域で、支える関係構築に努めている。</p> <p>③準基幹圏域での連絡会に参加し、各事業の進捗状況や課題に共有を行っている。</p>	<p>・支えあい会議の開催、地域へのフィードバック</p>	<p>・支えあい会議記録</p> <p>・事業所訪問記録</p>	<p>・地域支えあい会議については、昨年度は7件、今年度は1回開催している。ケアマネジャーと相談のうえ開催しており、民生委員や地域の人、病院の医師やソーシャルワーカーが参加して課題を共有している。コンビニエンスストアに参加をお願いしたが、業務多忙の為参加して貰えなかった。</p> <p>・定期的に圏域の事業所訪問を行い「ほうかつ便り」を持参して連携を行っており、昨年度は90か所訪問を行っている。最近ではコンビニエンスストアより地域包括支援センターに連絡を頂いたりして情報を共有できてきている。</p> <p>・準基幹地域包括圏域での連携会議に参加し、情報の共有を行い、連携を図っている。</p>	<p>ケアマネジャーとの連携を中心に地域支えあい会議を開催し、個別の課題について検討されていることはほうがえしたが、高齢者を支えるネットワークの構築には至っていない。今後は、個別の課題を通して地域の社会資源を活用していくネットワークづくりに期待したい。</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総合相談内容を集計しほうかつ便りへ掲載し周知している。生活支援体制整備事業の実施に向けて自治会への事業説明を行っている。</p> <p>②住民主体の活動の場(いきいき百歳体操や認知症サロン、茶話会等)や民生委員定例会への参加継続。参加時には各種事業や啓発を実施する中で支え合い(共助)の大切さについても話を行っている。</p> <p>③生活支援体制整備事業の進め方や、地域へのアプローチについて一緒に検討している。</p>	<p>・生活支援体制整備事業の実施</p>	<p>・ほうかつ便り</p> <p>・地域の集い訪問記録</p>	<p>・生活支援体制整備事業に実施については、各小学校校区により自治会活動に違いがあり、校区の実情に応じて支援を行っており、アプローチ方法や誰に相談したら良いかを一緒に考えている。</p> <p>・各地域の認知症サロンや民生委員の定例会に参加して、個別のケースを通しての結果の報告を行っており、地域包括支援センターがすべて行うのではなく、それぞれの役割を持って貰うように支援を行っているが、地域や線路をまたいだりすることにより生活環境の違い等実感しているのが実情である。</p> <p>・地域支えあい会議等にて、個別ケースの関わりから地域とつないでいき、関係構築を行っている。</p>		

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

姫路市山陽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>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>①③包括支援センターが権利擁護相談窓口でありことを、消費者被害等の事例を用いて民生委員定例会や地域での集いの場訪問時に啓発を行っている。公民館での講座では、寸劇を地域住民の方と行い身近に起こりうるものとして理解できるよう取り組んでいる。</p> <p>②まずは、包括支援センターが窓口となっていることを①と同様に啓発。加えて、守秘義務があり通報者が守られることを伝え不適切かもしれないという気づきの時点での相談で良いことを伝えるようにしている。圏域の居宅介護支援事業所や包括主催のケアマネジャー交流会、勉強会でも高齢者虐待について事例を用いて共有する場を設けている。虐待の対応については包括支援センター内での協議から姫路市の高齢者虐待マニュアルに沿って対応している。</p> <p>③相談の内容によっては成年後見センターへの相談などを行っている。</p>	<p>・ほかつ便りの回覧や、地域講座等で知る機会のない(情報が届かない)高齢者への周知方法を模索している。</p> <p>・周囲が気づける環境づくり</p>	<p>・サロンでの啓発記録</p> <p>・公民館講座記録</p> <p>・ケアマネジャー交流会、勉強会記録</p> <p>・虐待帳票</p>	<p>・民生委員の定例会や地域の集いにて、高齢者に対して支援を受けられる権利や介護予防を受けられるサービスの情報提供を行っている。公民館講座にて地域住民の方と一緒に「寸劇」に参加して貰い「オレオレ詐欺」等について理解を深めていく取り組みが行われている。</p> <p>・高齢者の虐待については、昨年度介護支援専門員(ケアマネジャー)から5件、地域から2件の通報があり、高齢者虐待マニュアルに沿って対応を行っている。虐待予防について居宅介護支援事業所の交流会や勉強会にて事例を通しての研修会を行っている。</p> <p>・消費者被害については、「寸劇」を行い、消費者被害の起きたことを教訓に理解を深めている。被害に遭った人に対しては、消費者被害センター等に相談等行っており、判断能力の低下のある人に対して、成年後見センターへの相談を行っている</p>	<p>消費者被害や、虐待など高齢者の権利侵害の防止に関わる取り組みはうかがえた。今後は、高齢者の意思決定や自らの権利の理解を支援することにより、高齢者の権利を高めていく取り組みに期待したい。</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>①②認知症への理解啓発を目的とし、地域にある商店やコンビニ、金融機関、薬局等を訪問している。訪問時には認知症サポーター養成講座の案内も行い訪問から養成講座開催へつながることもあった。高齢者に向けては公民館講座の実施。他世代として山陽中学校1年生を対象に認知症サポーター養成講座を授業の一環として行い関心を持ってもらえる機会となっている。</p> <p>②今年度、地域にて認知症見守り声かけ訓練の開催を計画している。認知症サロンの継続支援、サロンでの講座などの実施により認知症を排除しない居場所であること(サロン目的)を継続してお伝えしている。</p> <p>③総合相談や介護予防ケアマネジメントの関わりの中で検討し、初期集中支援事業に該当するケースはその都度、保健センターへ相談している。</p>	<p>・若い世代への啓発活動の場を広げていきたい</p> <p>・初期の段階で相談がくる地域づくり</p>	<p>・事業所訪問記録</p> <p>・認知症サポーター養成講座実施記録</p> <p>・事業計画</p> <p>・認知症サロン支援記録</p> <p>・認知症初期集中支援事業対象者支援記録</p>	<p>・認知症に対しての啓発活動については、認知症サポーター養成講座を昨年度5件、今年度2件行っている。認知症カフェや警備会社や保険会社の職員や山陽中学校1年生に対して行っており、関心を持って貰うように支援を行っている。</p> <p>・認知症サロンの継続支援や実施により、認知症の啓発や高齢者の消費者被害の話を行っている。定期的にコンビニエンスストアや金融機関、薬局等、事業所訪問を行っており担当者と話を行い、「認知症ヒアリングシート」を作成しており、認知症になっても生活が出来るように支援を行っている。</p> <p>・認知症初期集中支援事業に該当するケースが年5~6件あり、総合相談や介護予防ケアマネジメントの関わりの中で検討・相談して、該当すれば、保健センターに相談・会議を実施している。</p>	