

# 1 自己評価及び第三者評価結果

自己評価日	令和元年9月11日	第三者評価実施日	令和元年11月19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	広畑地域包括支援センター
法人名	社会福祉法人姫路市社会福祉協議会
統括責任者名	井上 あゆみ
管理者名	山口 禎子
所在地	姫路市広畑区正門通3丁目2番地2

電話	079-236-8114
FAX	079-230-3603
メールまたはホームページ	<a href="mailto:hokatuhirohata@himeji-wel.or.jp">houkatuhirohata@himeji-wel.or.jp</a>
施設までの交通手段	山陽電鉄広畑駅より北へ300m
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)】

担当地域は姫路市南西部に位置し、鉄鋼業を中心に産業の街として栄えた地域で、転居労働者が多い。その多くの方が高齢となり、独居や高齢世帯の多い地域となっている。地域全体の人口は35,715人、高齢者人口は8,282人、高齢化率は広畑28.6%、広畑第二19.3%、八幡24.0%となっており、昨年より約0.2%上昇している。相談件数は増加しており、特に遠距離介護、認知症、生活困窮などの相談が増えている。いきいき百歳体操や認知症サロン活動、公民館活動等を通じて住民同士の交流がさかんである。

## 【第三者評価で確認した優れている点、工夫点】

- 担当者の業務内容や役割などをイラストを交えたパンフレットを作成され、地域包括支援センターの役割を市民に向けて積極的に発信する取り組みが行われています。
- 圏域内を示した地図に高齢者にとって必要な情報が一目でわかるような、地域マップが作成され地域の社会資源を把握する取り組みが行われています。

## 【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)】

2025年に向けて、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づくりである「地域包括ケアシステム」の深化・推進に向けた取組を遂行する。「地域支えあい会議」や「生活支援体制検討会議」を活用した地域課題の把握及び「認知症地域支援体制」を強化し、普段の業務を施策に繋げるために、従来からの「介護予防活動支援業務」「総合相談支援業務」「権利擁護業務」「包括的・継続的ケアマネジメント支援業務」を適切に運営するとともに、「地域包括ケアシステム」の実現の為に中核機関としての役割を担えるようにする。

## 【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】

- 認知症サロンやいきいき百歳体操など活動拠点の広がりを推進していることがうかがえましたが、男性の高齢者が参加しやすい取り組みの推進が期待されます。
- 民生委員定例会に参加され、地域での課題の把握に向けた取り組みに加え、ケアマネジャーからの相談も含めた地域支えあい会議の積極的な開催が期待されます。

## 【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)】

特に、朝礼に力を入れている。朝礼は時間をかけ、支援経過の報告や協議を行っている。経過記録はシステム上で管理しているが、全職員で協議することで、様々な支援策が見えてきたり、包括内で支援策を共有することができる。全職員と一斉に話をする中で、業務の効率化、チーム力の向上を目指している。包括内で協議することで、リスクマネジメントやより良い支援に繋がっている。より良い支援をすることで、地域との信頼関係を構築でき、安全・安心に暮らせる地域づくりに繋がっていると感じている。

## 【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)】

- 介護予防ケアマネジメント及び介護予防活動支援業務  
認知症サロンやいきいき百歳体操など地域活動の場は増加しているが、男性の参加率が伸び悩んでいる。男性の高齢者が参加しやすい取組を検討していきます。
- 地域ケア会議  
民生委員や介護支援専門員へ地域支えあい会議の必要性を周知し、些細な困りごとの相談も含め、積極的に地域支えあい会議を実施し、地域課題の抽出に取り組んでいきます。

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

広畑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地域活動や生活支援体制検討会議を通して、地域住民とコミュニケーションをとり、地域特性や地域課題を把握している。地域マップを作成し、社会資源を分かりやすくまとめている。</p> <p>②個人情報の取り扱いや苦情に関する対応は、マニュアルをいつでも確認できるよう整備し、朝礼時等を活用し注意喚起している。個人情報の持ち出し簿を作成し、個人情報の取り扱いには十分気をつけている。</p> <p>③チームで互いに実践力を向上し、資質向上のために、各職種連絡会の研修や他団体が開催する研修に参加し、朝礼を活用し、伝達研修を行い共有している。各種の勉強会を月1回程度行い、包括内の業務をお互いに理解し、チームとして協働できるよう努めている。</p>	<p>地域の役員やいきいき百歳体操等地域活動参加者への窓口周知は、おおそ出来ているが、地域活動に参加していない高齢者への窓口周知が不十分である。</p>	<p>・包括内ミーティングの記録 ・朝礼の記録 ・研修資料 ・手順書、マニュアル ・会議録 ・個人情報持ち出し簿 ・地域マップ ・住民主体の集い場一覧</p>	<p>2019年4月に作成された、広畑地域包括支援センター(以下、「センター」と表記)について、各担当者のイラストや氏名、担当する業務やセンターの役割などが明記されたチラシを作成し、市民の方に向けて発信している。</p> <p>個人情報の取り扱いについては社内規定で明確にされ、担当者会議などセンターから個人情報を持ち出す際には「個人情報持ち出し簿」に記録している。また、苦情に関するルールについても明確に定められていることが確認できた。</p> <p>センターでは全職員がチームとして業務を遂行するため、朝礼を活用し、課題となっているケースについての引継ぎやおおそ月1回程度の勉強会と称した伝達研修が行われている。</p>	<p>引き続き、「広畑地域包括支援センターだより」の発行やセンターを紹介するチラシを発信するなど、継続的な取り組みが期待される。</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>①総合相談、自前・外注のプランは、自立支援、重度化予防を目指した視点で取り組んでいる。定期的にモニタリングをし、利用者の身体状況にあった社会資源の提案を行っている。非該当者リスト者に対しても、身体的精神的状況を確認して、その都度、包括の窓口周知や必要な窓口の情報提供を行っている。</p> <p>②いきいき百歳体操の代表者が、自治会長や老人会長や民生委員が多く、地域のことをよく把握されているので、地域住民の情報共有がしやすい。もし、地域の集い場に参加していなくても、何かに困っている人がいれば、自治会長や民生委員から、包括に相談があり、介護保険サービスなどの必要なサービスや窓口に繋いでいる。</p> <p>③参加条件がある集い場も多いが、誰もが参加できるように包括が間に入って参加者が増えるように工夫している。</p>	<p>男性が参加できる場づくりが必要である。</p>	<p>・いきいき百歳体操グループ支援報告書 ・住民主体の集い場一覧 ・非該当者リスト ・地域マップ</p>	<p>介護保険の非該当者リストに載っている方については必ず状況確認が行われている。もし連絡がつかない場合は自宅を訪問し、高齢者の暮らしの状況を確認している。</p> <p>いきいき百歳体操やサロンに出席しなくなった人などがあれば連絡が入る関係作りが構築されており、必要に応じてセンターの職員が状況把握のための確認を行っている。</p> <p>いきいき百歳体操などの集いの場については、専門職向けの説明書を作成し、地域の事業所に向けて情報提供が行われ、要介護者等へ啓発する取り組みの工夫がうかがえた。</p>	<p>現在、いきいき百歳体操や認知症サロンなどで活動する方は女性が多く、男性が参加できるような工夫まではうかがえませんでした。今後は男性に向けた集いの場の提供などさらに、地域の高齢者が継続して地域生活が送れるような介護予防活動の推進に期待したい。</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毎朝の朝礼時及び毎月のミーティングにて、緊急性を判断し課題を明確にしている。関係機関と連携を図り、必要に応じ検討会を開く等対応している。緊急性が高い事例については、管理者や地域包括支援課に相談しながら支援している。</p> <p>②相談の内容や経過は、朝礼時や包括内ミーティングにて共有し、対応を検討している。また、システム管理もしており、相談歴がある場合は、検索できるように整備できている。毎月ミーティングを行い、相談の経過把握を行っている。フローチャートに沿って最終の判断を行い、継続支援については、最終目標と評価時期を設定し支援している。</p> <p>③保健センターや生活支援室、生活困窮者自立相談支援事業等と連携しながら、包括的に支援している。困難事例については、包括内で協議し、地域包括支援課と連携しながら支援している。</p>	<p>複合的な課題がある相談が増加しており、各関係機関との連携が不可欠なため、繋ぎ先の把握や顔の見える関係づくりを行う。</p>	<p>・包括内ミーティング記録 ・相談記録 ・総合相談・困難事例一覧票 ・最終フローチャート ・朝礼記録</p>	<p>相談については常に2人以上で対応し、緊急性が高い場合については、センター内で共有し、地域包括支援課に確認するなど相談内容によって対応方法を柔軟に変えられていることがうかがえた。</p> <p>毎朝の朝礼で必ず相談内容やその経過についての報告が行われ、職員間で情報の共有が行われている。最終についての考え方や実際の最終までの経過を確認できるような最終フローチャートが整備されている。また、センター職員が個別のケースに対して、毎月のミーティングで確認したり、職員間でその内容を共有し、実務を通じた確認が行われている。</p>	<p>民生委員会議などへの参加等、顔の見える関係作りの継続的な取り組みに期待したい。</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地域の介護支援専門員に対して、圏域内での地域活動や保険外サービスについて情報提供している。要支援利用者には、担当者会議出席時に、その地域での地域活動への情報提供や参加の呼びかけをしている。地域住民や介護支援専門員に情報提供できるよう、社会資源の一覧を作成している。</p> <p>②主任介護支援専門員を中心として、地域の介護支援専門員の課題把握をしている。課題に応じて研修の企画・運営を行っている。相談ケースについては同行訪問し、助言などの後方支援をしている。必要に応じて、民生委員と介護支援専門員を仲介し、連携できる関係を構築している。</p> <p>③在宅医療・介護連携支援センターと協働し、れんけい手帳や入退院時の連携ルールなどを周知している。また、地元の医療機関と介護支援専門員が連携しやすくなるよう、情報交換・共有の場を設けた。</p>	<p>①②介護支援専門員が、共助を含むインフォーマルサービスをプランに位置づけられるような意識づけが必要。また、地域アセスメント力向上により、地域とのつながりを持続けられるような視点が必要である。</p>	<p>・いきいき百歳体操、認知症サロン実施場所一覧 ・サービス担当者会議記録 ・ブロック研修報告書 ・総合相談・困難事例一覧票 ・経過記録 ・西圏域CM情報共有シート</p>	<p>センターの圏域内の認知症サロンやいきいき百歳体操の実施場所、医療機関や介護事業所など公的なサービスのみならず、高齢者にとって必要な社会資源が示された地域マップの作成が進められている。また訪問理美容や福祉用具貸与などが明記された事業所一覧表が作成されています。</p> <p>ケアマネジャーとの連携を図るため、年4回のブロック研修が行われている。また、地域の主任ケアマネジャーからの情報を受け、地域の課題を整理し、課題解決に向けた研修会の企画や運営が行われている。事業所一覧表には地域の医療機関の応対時間や窓口、予約の有無や医師との相談の仕方など、連携を図る上で必要な情報を集められており、地域のケアマネジャーに配布し、情報提供が行われている。</p>		

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

広畑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		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地域住民からの相談(困難事例)やケアマネジャー支援のために、地域支えあい会議を随時開催し、課題解決に向けて取り組むと同時に、各関係機関との連携強化にも繋がっている。</p> <p>②圏域ブロック会議を開催し、情報・意見交換を行い、地域の集い場について共有する。準基幹圏域内包括の支えあい会議をまとめた支えあいシートより課題を抽出している。抽出された課題を整理し、地域マネジメント会議で、多職種と共有しながら、次年度に向けて取り組んでいく。</p> <p>③地域ケア個別会議(ケアマネジメント力向上会議、支えあい会議)と認知症初期集中支援事業より明らかになった地域課題を12団体で、「医療介護の一体的提供に関するもの」と「生活支援などに関するもの」に整理・分類し、課題解決に向けて、次年度に会議体へ繋ぐ。</p>	<p>介護支援専門員や民生委員からの相談ケースについては、地域支えあい会議として話し合いを提案していくことが必要である。</p>	<p>・支えあいシート ・ケアマネジメント力向上会議報告書 ・地域マネジメント会議議事録</p>	<p>地域支えあい会議は、地域住民からの相談内容に基づいて随時開催されている。地域課題の抽出について、圏域ブロック会議を開催し、準基幹圏域内の地域包括支援センターと連携し、地域課題の解決に向けたネットワークづくりに努められている。</p>	<p>民生委員やケアマネジャーなどからの相談に対する地域支えあい会議の開催をさらに増やしていくための働きかけが期待されます。</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民生委員定例会に毎月参加し、相談ケースの報告や相談が多い相談内容について共有している。生活支援体制整備事業や認知症ケアパス、地域の研修会等の打合せを通して、地域づくりの方法を共有している。</p> <p>②地域住民が地域の目指すべき姿や地域の現状における課題を話し合い、住民が主体となって地域づくりを行うことを目指し、地区ごとに生活支援体制整備事業について理解を深められるよう協議を行っている。</p> <p>③地域の実情に合った地域づくりが行えるように、各地域包括支援センターと連携し、地域との繋がりがりや活動など状況確認を行いながら、生活支援体制整備事業を進めている。</p>	<p>引き続き、生活支援体制整備事業について、各地区、各種団体に理解が得られるよう説明する。</p>	<p>・民生委員定例会参加報告書 ・地域マップ ・生活支援体制整備事業打合せ報告書 ・生活支援体制整備事業の開催報告書 ・住民主体の地域の集いの活動集計 ・認知症ケアパス報告書</p>	<p>民生委員の定例会に毎月参加したり、民生委員の方と直接話ができる関係作りを通して、情報収集に努められている。また警察と協力して地域住民に対する、安全で住みやすい地域づくりのための啓発イベントが開催されている。地域の実情のあった地域づくりができるように、各地域包括支援センターから情報収集を欠かさず、その情報を精査し今後の地域課題の抽出が行われている。圏域内の地域包括支援センターとの地域との繋がりがりや活動内容などの把握を行い、地域の実情に合った地域づくりに向けた資源開発やネットワーク構築に向けた働きかけが行われている。</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民生委員定例会やふれあい食事サービス等で、権利擁護や消費者被害の啓発について説明する機会を設けている。また、ほかかつたよりも掲載し、地域住民に対して消費者被害の予防について周知を行っている。</p> <p>②日頃からケアマネジャー・各事業所・民生委員と連携し、相談しやすい関係づくりをすることで、虐待の早期の発見に繋がっている。虐待が疑われるケースについては、「姫路市高齢者虐待等マニュアル」に基づき、対応している。虐待に関する通報があれば、本人に会うなど、すぐに状況の確認を行い、包括内で話し合いを行っている。そして、地域包括支援課に随時報告をしている。</p> <p>③消費生活センターや警察と連携を図り、地域の集い場等で、啓発できるよう企画、実施している。</p>	<p>・地域住民に高齢者の権利擁護について説明し、早期発見につながるように、伝え方を工夫して、啓発していく。</p> <p>・金銭管理への支援が必要なケースに対して、手続きに時間がかかり、支援が困難になることがある。</p> <p>・相談内容が多様で複雑化しているため、より一層多職種で連携し対応していく。そのためにも、社会福祉士としての質の向上を図っていく。</p>	<p>・姫路市高齢者虐待対応マニュアル ・姫路市高齢者虐待リーフレット ・虐待対応ファイル ・社会福祉士連絡会議事録 ・民生委員定例会の記録 ・ほかかつたより ・支えあいシート ・消費者被害(未遂)連絡票</p>	<p>民生委員の定例会議で虐待防止のパンフレットを基に、虐待防止の話をしたり、ふれあい給食で消費者被害についての話しを行い、地域住民に対しての理解と啓発に努めている。定期診察に全く来れない人がいた場合は、センターに連絡が入るように体制を整え、連絡があった場合は直接訪問し、様子をうかがうよう対応している。センターのおたよりで消費者被害や虐待についてなどの情報を載せて地域へ発信し予防の啓発に努めている。</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認知症サロンでの認知症ケアパスの勉強会を行い、認知症への理解を深め、予防と共生に努めた。また、認知症サロンの交流会や勉強会、意見交換会への参加を呼びかけ、認知症や認知症サロンの理解を深めた。認知症サポーター養成講座で、地域住民の認知症への啓発をした。</p> <p>②総合相談やSOSネットワークで、相談のあった対象者と家族に認知症サロンや介護者の会への参加を勧めるとともに、認知症サロンの代表者や参加者に受入の協力や声かけを依頼した。地域支えあい会議や地域の研修会に参加し、啓発した。</p> <p>③総合相談やSOSネットワークの対象者について、保健センターとの相談会に挙げて情報を共有し、助言を得た。また、初期集中支援会議に挙げ、専門職の助言を得ながら、家族や地域住民、CM支援に努めた。</p>	<p>①本人や家族の以前からの関わりによって、地域内での理解や対応に差がある。転入者については、やや疎外感がある。</p> <p>②認知症サロン側の受入はあっても、本人や介護者が参加しにくいことがある。</p> <p>③相談をしたい時期と、会議に挙げる時期とタイムラグがある。</p>	<p>・認知症サロン支援報告書 ・認知症ケアパス報告書 ・認知症サポーター養成講座実施報告書 ・ほかかつたより ・SOSネットワーク、認知症に係る支援対象者情報提供書 ・介護者のつどいチラシ ・介護者のつどい実施報告書 ・認知症初期集中支援事業に関する報告書</p>	<p>認知症サロンで認知症ケアパスの勉強会を行い、認知症に対する理解を深める取り組みが行われている。認知症サロンなどの場で地域住民からの意見が届くようにしており、同時に認知症の勉強会、認知症サポーターの養成などの取り組みに繋げている。地域として、認知症サロン側の受け入れ体制は構築されているが、受け入れ体制ができていないこと参加を希望する方の状況には乖離があり参加しにくい現状となっていた。</p>	<p>認知症の受け入れ体制はできているので、どなたでも参加しやすい状況作りを期待したい。</p>	