

## 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5日	第三者評価実施日	令和元年9月30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	城乾・東光地域包括支援センター
法人名	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	酒井 淳子
所在地	姫路市坂田町3(保健所内)

電話	079-289-1703
FAX	079-289-1638
メールまたはホームページ	<a href="mailto:houkatujokentoko@himeji-wel.or.jp">houkatujokentoko@himeji-wel.or.jp</a>
施設までの交通手段	神姫バス ※いずれも、姫路駅北バスターミナル発 ●「別所駅」「鹿島神社」(夕陽ヶ丘)行き、「坂田町」下車 ●「日出町」行き、「商工会議所」下車
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、城東・東・野里・城乾の4校区で姫路市の中心部に位置している。人口は、25,653人(内、高齢者人口は、8,457人)である。高齢化率は、城東31.3%、東34.7%、野里35.1%、城乾31.0%であり、4校区とも姫路市の平均(26.4%)を上回っている。<令和元年6月末 姫路市人口統計より>  
一般世帯に占める高齢者世帯(高齢者単身世帯・高齢夫婦世帯)は、4校区とも3割を超えている。高齢者世帯の内、高齢単身世帯が6割を超えているのは、城東と野里である。城乾は、全市平均とほぼ同じ水準(高齢者単身世帯と高齢夫婦世帯が半数ずつ)である<平成27年国勢調査より>  
東校区では、姫路東駅の開設や大規模病院の建設に伴い、地域の様相が変わりつつある。  
担当校区内の住民主体の活動として、いきいき百歳体操が27か所、認知症サロンは14か所で開設されている。

### 【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)】

- ・地域住民の健康や権利擁護への意識が高まり、地域住民が安全に元気で住み慣れた地域での生活を継続できる。
- ・たとえ認知症になっても地域全体で支えることによって、本人や家族だけが抱え込むことなく、本人の意思を尊重した生活を継続していける地域になる。
- ・地域包括支援センターの機能を理解し、必要な時に活用・相談することができることで、安心して地域での生活を送ることができる。

### 【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)】

- ・センター内の全職員が地域に出向く機会を持ち、地域の高齢者の情報や地域資源を把握できるようにしている。
- ・新規や継続ケースについて、朝礼時や月1回のミーティングを利用し、共有している。終結の判断や今後の方向性の確認を6職種で定期的に行い、チームとして支援が行えるよう努めている。
- ・地域包括支援課、保健センター、担当包括、社協、準基幹の5機関が連携し、生活支援体制検討会議の新規開催や継続開催に向けて、地域のアセスメントや関係構築に取り組んでいる。

### 【次のステップに向けて取り組みたい点(センター記入欄)】

多世代交流の機会になる地域行事に、包括として役割を持って参加できるよう、地域との関係性を深めていく。  
地域の事業所(福祉関係に限らず)に訪問し、包括のパンフレット設置を依頼するとともに、連携先として認知してもらえよう働きかける。  
社会資源の見える化に努め、来所者にわかりやすいよう改善する。  
圏域内の中学校にて、認知症サポーター養成研修を実施した。次年度も継続できるよう働きかける。他の小学校・中学校にも働きかけていく。

### 【第三者評価で確認した優れている点、工夫点】

センター内の全職員が地域に出向く機会を持ち、地域の高齢者の情報や地域資源を把握できるようにしています。また、「地域支えあい会議」を開催することにより、サービス事業所・民生委員・地域住民等の関係者と顔の見える関係を作り、情報の共有・協力し連携を深めることで、地域住民の課題の抽出・解決に積極的に取り組んでいます。

### 【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】

今後は、把握された地域の状況や地域支えあい会議から得た住民の困りごとについて、幅広く誰もがわかりやすく理解出来る工夫を行うことにより、年齢問わず、若い世代の方へも啓発し、参画をうながす仕組みづくりに期待します。

### 【備考・その他】

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

城乾・東光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
<b>1. 業務の共通事項</b>  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	①総合相談の件数、内容の分類を担当区域全体と各校区に分けて一覧にし、年1回民生定例会で配付、説明している。 ・地域づくりの課題を明確にする必要性を自治会長を主とした地域住民に説明、実施に向けて働きかけている。 ②センター入口に運営基準を提示している。また、リスクマネジメントについて、確認事項も掲示している。 ・地域の集り等で、総合相談を受けての対応は、相談者の名前を出さずに、地域廻りという形をとれることを説明している。 ・各校区民生委員定例会にて、ケアマネジャーから連携したいとの希望があった際の対応について確認をしている。 ・介護予防ケアマネジメント契約の際には、個人情報の同意書を書き交わしている。 ③介護予防ケアマネジメントに係る契約書及び重要事項説明書において、自立支援を行う姿勢を説明している。 ・センター内に「職員としての基本的視点」を掲示している。	高齢者とあまり関わりのない世代や、高齢者でもお元氣な方々には、包括についての認知度はまだまだ低い。様々な世代に対し、高齢者支援や地域の関わりを考えていただく機会を得るような働きかけが必要である。	①総合相談の集計表及び分析表 ②運営基準、個人情報使用同意書 ③介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントに係る契約書、重要事項説明書 センター内掲示物、各種会議・研修報告書	年2回、民生委員の定例会に参加され、地域包括ケアの取り組みについて案内パンフ等配布し、地域住民に幅広く働きかけている。 センター入口に運営基準を提示しているが、住民にとっては解りにくい。 地域包括支援センターの目的など地域に出向いてサロンなどで広く周知している。	契約書、重要事項説明書にプライバシーの項目がなく、個人情報の取り扱いについて、周知していくことが望まれる。 契約書・重要事項説明書共に「秘密保持」の項目がある。 地域包括支援センターの役割について民生委員やサロンなど、関係のある所への周知にとどまっておらず、住民個々に向けての周知にも期待したい。
<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>  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高齢者が介護予防の必要性を意識し、自ら生活の質の向上に取り組めること。また、介護予防の必要性を認識した高齢者同士が、協同して介護予防の活動に取り組むことが出来るようにセンターとして啓発と支援に取り組んでいる。 ②いきいき百歳体操、サロン、ふれあい食事、よろず相談へ啓発の為に訪問し、世話人や地域住民から情報を収集する。 ・民生定例会などに参加した際に情報共有し、生活状況を把握。 ・いきいき百歳体操の月1回のモニタリング時(現地訪問や世話人との電話・FAX等)を通して、参加者の状況を確認するとともに、休みがちな人に関してはその都度確認し、早期発見早期対応につとめている。 ③いきいき百歳体操で、ミニ健康講座、相談会等開催し、参加出来るよう工夫している。 ・地域活動の場で地域住民から、高齢者が参加、活動できる集いの場の情報を収集して、一覧化し、必要時に最新の情報を提供できるように努めている。	・いきいき百歳体操をしていない地域、広範囲で行われている地域では、情報がとりにくい。よろず相談に相談に来れない。定期的に相談できる場所が必要 ・いきいき百歳体操が立ちあがっていない地域に対して、地域アセスメントを実施しアプローチ方法を検討する必要がある。	・いきいき百歳体操報告書 ・住民主体の集いの場一覧 ・介護認定非該当者訪問記録 ・社会資源リスト	いきいき百歳体操・地域行事などに参加し関係を作り、高齢者の状況の把握・確認の体制がきめ細やかに行われている。また、地域に出向かれ、情報交換も多職種から行い、モニタリングや相談等から得た個人の情報を個人シートに記され、それを職員間で共有されている。	いきいき百歳体操がたちあがっていない地域へのアプローチの工夫を期待したい。
<b>3. 総合相談支援業務</b>  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 相談の経過把握と最終の仕組みについて  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	①電話対応や来所対応を滞りなく行うために、朝礼時に事務所体制の確認を行い、常に2名体制が維持できるように調整を行っている。 ・緊急対応時は、電話を受けた職員のみで判断せず、その場にいる職員で対応方法を検討。検討した内容を管理者及び統括責任者、所管課へ報告し、対応を行う。 ・業務時間外の相談は主に転送電話当番が行うが、緊急の場合や対応が困難な場合は管理者に連絡をとり、対応の協議を行う。 ②総合相談の経過把握と最終確認は、月に一度、ミーティングの場を設け、職員全体で共有し、協議して、組織的に最終判断を行う。また、継続的に関わっているケースは専用の管理フォルダを使い、訪問頻度や主担当を職員全体が把握できるようにしている。 ③家族の障害や所得などの相談には、保健センターや市役所、社会福祉協議会と連携を図っている。	虐待疑いの通報・相談や認知症疑いの相談で保健センターや民生委員と連携して動き、個別の連携は図れているが、地域課題の支援に向けたネットワークの構築が必要である。	・日報 ・相談受付表 ・実績 ・相談記録表及び経過記録 ・時間外休日転送電話記録 ・総合相談仕訳票 ・安否確認ファイル	日常的な電話対応、来所対応に関しては常に2名が待機し、体制が整っている。また、24時間体制で連絡できるようにしており、緊急時にかけつけられる体制も充実している。記録として、安否確認、相談仕訳票なども整備し、パソコンで各職員に共有されている。	

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

城乾・東光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>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インフォーマルサービスについては、中部第1と中部第2ブロックの社会福祉社が中心となって一覧を作成。毎年更新した情報をケアプランブロック研修を通じ、ケアマネジャーに提供、年度末に回収し情報の更新をしている。センター内でパンフレットの整理・保存を行っている。</p> <p>②年4回のブロック研修を開催し、ケアマネジャー間の連携を図っている。リーダーと一緒にブロック研修の年間計画を提案、多職種ネットワークの構築に繋がるような計画、実施を行っている。ケアマネジャーからの相談は、必要時は同行訪問も実施、包括内で事例再検討し、ケアマネジャーにフィードバックしている。</p> <p>③姫路市医療介護連携会議の部会に参加し、地域の医療関係者と顔が見える関係作りを行っている。ケースを通して在宅医療、訪問診療医、訪問看護などの機関と連携し、支援している。</p>	<p>ブロック研修と外注のケースでは、ケアマネジャーに他職種連携の必要性は周知できている。利用者が自立支援に向けた適切な社会資源の活用ができるように、取り組むことが必要。</p>	<p>①社会資源リスト ②ケアマネブロック研修資料 ③在宅医療介護連携部会報告書</p>	<p>地域包括支援センターとして、わかりやすい社会資源情報を備え、配食サービス、介護タクシー、医院など、相談に対して情報の提供が出来る仕組みがある。ケアマネジャー研修にも積極的に参加され資質向上に取り組む様子がうかがえた。</p>	<p>社会資源については分布などを用いて、相談者にわかりやすく説明出来る工夫を期待したい。</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>①地域支えあい会議を開催することにより、サービス事業所・民生委員・地域住民等の関係者と顔が見える関係を作り、情報の共有・協力し連携を深めることで、課題の抽出・解決に取り組んでいる。</p> <p>②城乾・東光準基幹エリアの包括から提出された支えあい会議のシートを整理し、地域課題の抽出を行っている。準基幹包括のみで整理を行うのではなく、担当包括、市の担当者とも協議することで、地域課題を共有し、地域包括支援センターが、高齢者を支えるネットワークをどのように築いていけるか検討する機会を持っている。</p> <p>③上記の支えあい会議から見えてきた地域課題とケアマネジメント力向上会議から抽出した地域課題について、年1回開催される地域マネジメント会議で、多職種(医療・介護に携わる12団体)と共有している。また、地域課題に対する多職種の取組を聞き取りながら、今後更に検討が必要な課題の内容と検討先について確認している。昨年度の課題では、リハ職とケアマネジャーの連携に関する課題が挙っており、今年度から医療介護連携部会、ケアマネ・リハ職連携推進部会が設置されることになった。</p>	<p>各地域包括支援センターで開催される地域支えあい会議の開催件数が減っており、限られた個別課題から校区の地域課題の抽出を行っている状況がある。</p>	<p>① ・支えあいシート① ② ・支えあいシート① ・支えあいシート②、③ ③ ・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 ・医療介護連携会議議事録</p>	<p>地域支えあい会議を積極的に開催することにより、情報共有され、課題を抽出し、関係各担当と連携の取り組みが行われている。また、支えあいシートは、しっかり記録に残されており、それらを年1回開催されている地域マネジメント会議にて更に多職種から聞き取り、検討が必要な内容などを確認している。</p>	<p>地域ケアマネジメント会議から地域支えあい会議にフィードバックする工夫に期待したい。</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野里地区で生活支援体制検討会議を開催し、住民と共に地域課題の抽出を行っている。案内を全戸配布したり、ほうかつだよりで会議の様子を伝えることで、より多くの住民に地域について関心をもっていただけるよう取り組んでいる。その他の地区については、連合自治会長との意見交換や民生定例会の場で、地域課題について共有している。</p> <p>②住民主体の活動の場(認知症サロンやいきいき百歳体操)や各種研修会の場で、認知症の勉強会を実施し、住民同士の見守り・支えあいの大切さを再認識して頂けるよう取り組んでいる。また、支えあい会議を活用し、地域での見守り体制の構築に努めている。</p> <p>③準基幹地域包括支援センターでは、エリア内の地域包括支援センターと連携し、生活支援体制整備事業に取り組んでいる。地域へ出向く際には、担当地域包括支援センターや社協、担当課、保健センターと打ち合わせを何度も実施し、担当地域包括支援センターが地域と主体的に関われるようバックアップしている。</p>	<p>生活支援体制検討会議の立ち上げに努めているが、地域の負担感の増大や地域の実情(役員間の関係性)により、開催に至っていない地区がある。</p>	<p>① ・野里地区生活支援体制検討会議開催案内チラシ ・ほうかつだより ・野里地区会議議事録 ・民生定例会報告書 ・各地区意見交換報告書 ② ・認知症サポーター養成講座実施報告書、ケアバス報告書 ・東校区社協支部総会報告書 ・支えあいシート① ③ ・生活支援体制検討会議打ち合わせ報告書 ・生活支援体制検討会議各</p>	<p>取り組みにすぐれた野里校区では、地域課題について、現状確認と残された課題など、地域住民主体の生活支援体制検討会議において共有し、スローガンを立て地域住民と共にマップづくりをしている。</p>	

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

城乾・東光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><b>7. 高齢者の権利擁護業務</b></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地域包括支援センターが、高齢者の権利擁護の相談窓口であることを地域の住民に広く認識してもらえよう、「ほうかつだより」を配付する事などによって啓発活動に取り組んでいる。</p> <p>②高齢者の虐待疑いに関する相談が寄せられた場合は、姫路市の虐待対応マニュアルに沿って対応している。</p> <p>・高齢者虐待疑いの案件は、担当ケアマネ・サービス事業所・警察からの相談・連絡が多い為、常日頃から連携を図り相談しやすい環境づくりを心懸けている。</p> <p>③消費者被害の啓発についても、「ほうかつだより」やステッカーを地域で行われている、ふれあい食事サービスや各種サロンで配付し、また、姫路市で起こっている事例や全国で起こった事例をあげることによって注意喚起を行っている。</p> <p>・また、サービス事業所からの近隣に住む高齢者の消費者被害の疑い事案の連絡については、姫路市の消費生活センターと連携を図っている。</p>	<p>今年度上期の虐待疑いの通報・相談件数が昨年度を上回っている。関係機関との連携を深めるとともに、地域住民への啓発を行う必要がある。</p>	<p>・実績 ・ほうかつだより ・高齢者虐待対応マニュアル ・消費者被害ステッカー ・総合相談仕分け票 ・安否確認ファイル ・虐待帳票、関係資料</p>	<p>通報は今年度7件、警察から、3件あり、経過記録など、しっかり記録に残されている。虐待が疑われるケースに関しては、情報共有、協議録、事実確認の項目、サイン、チェックシート、アセスメントを整備され、高齢者の権利擁護のファイルを用いて、わかりやすく説明できる仕組みを取られている。</p>	
<p><b>8. 認知症総合支援業務</b></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認知症サポーター養成講座を、自治会、生涯クラブの協力のもと、リーフレットにより住民へ周知し、サロン開催時や地域活動の場などで開催。その際認知症の基礎知識と地域支援の重要性を考える機会となるよう努めている。</p> <p>②認知症サロンの開催情報は、ほうかつだよりに掲載。認知症の方やその介護家族の居場所、地域の見守りの場の大切さを伝え、担当地域で14か所認知症サロンを開催している。地域見守りの必要性や専門機関へつなげることを伝え、支援が必要な高齢者等の情報提供意識を高めるよう努めている。</p> <p>認知症により帰宅困難者や市・警察より情報が寄せられれば、状況確認とともに高齢者見守り・SOSネットワークGPSの給付制度を紹介、登録につなげる。</p> <p>地域住民には見守りネットワークQRコードシール等の説明を行い、見守り協力を依頼している。</p> <p>③認知症初期集中支援事業対象者となるか、念頭に置いて包括内で対応を検討している。また、訪問型評価チーム員で相談し、対応を検討。適宜生活支援(認知症初期集中)検討会議で対応検討。検討結果を支援者と共有し、本人支援へつなげている。</p>	<p>認知症になっても住み慣れた地域で暮らす地域づくりを目指し啓発しているが、認知症の理解不足があり、啓発の取組が必要。また、若い世代への啓発取組が必要。</p> <p>担当地域に認知症サロンは14か所あるが、認知症の方、家族の参加が少ない。</p>	<p>ほうかつだより 認知症サポーター養成講座実施報告書 認知症サロン支援報告書 認知症に係る支援対象者情報記録 SOS登録者支援記録</p>	<p>認知症サポーター養成講座を、自治会、各クラブをと おして住民へ周知出来る様、認知症サロン、いきいき百歳体操をで啓発している。見守り体制も強化されている。そこから情報共有している。</p>	<p>今後も幅広く誰もがわかりやすく理解出来る工夫と年齢問わず、若い世代の方へも啓発をうながす工夫に期待したい。</p>