

# 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9月27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	姫路市増位・広嶺地域包括支援センター
法人名	姫路医療生活協同組合
統括責任者名	黒岩 勝博
管理者名	畠田 雅恵
所在地	姫路市西中島395番地1

電話	079-225-6766
FAX	079-225-6767
メールまたはホームページ	masui-k@himeji-mcoop.or.jp
施設までの交通手段	JR播但線・野里駅から徒歩5分 神姫バス・西中島停留所から徒歩3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)】

●【水上校区→10549人/65歳以上2792人/高齢化率26.46%】東端を市川南流・並行し国道312号西端をJR播但線通る。●【増位校区→6194人/65歳以上1898人/高齢化率30.6%】JR野里駅中心に繁華街・集合住宅群。市障害児者総合通園施設。●【広峰校区→11669人/65歳以上2875人/高齢化率24.63%】宅地開発住宅群。競馬場・自衛隊駐屯地・私立大学1か所。●【城北校区→6526人/65歳以上1927人/高齢化率29.52%】文教地区で県立高校2か所。●【全4校区合計人口34938人/高齢者人口9492人/高齢化率27.16%】(※令和元年6月30日現在)

## 【第三者評価で確認した優れている点、工夫点】

薬局、コンビニエンスストア、タクシー会社、JRの駅など100か所以上の地域の事業所を訪問し、認知症をはじめ、介護制度や地域包括支援センターの役割について丁寧に説明が行われています。また、地域の住民の参画のもと、自ら住んでいる町の社会資源の情報を集約し、「支えあいの居場所マップ」を作成するとともに、市立公民館教養講座を活用することで、地域住民に関心の高いテーマについて普及啓発が継続的に行われています。

## 【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)】

●住民団体や既存の地域資源とも連携・協働し、地域の自助力・互助力を高められるような取り組み(介護予防・認知症予防・権利擁護などの普及啓発)の充実を図る。●校区・地区ごとの「地域課題」を抽出し、効率的・重層的な取り組みを継続する。●「地域ケア会議」を活用し、多(他)職種連携と地域コーディネイト機能を強化し、「地域包括ケアシステム」の推進を継続。●認知症普及啓発を推進し、支援体制強化に努め、「認知症にやさしい地域づくり」を継続。●障害分野・NPO・企業等とも協働し、誰もが住みやすい「地域共生社会」の具体的な取り組みを推進する。

## 【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】

幅広い世代、特に地域の未来を担う若い世代への啓発が課題となっています。今後は、多様な方が気軽に相談できる環境について、整備されるとともに、現在取り組んでおられる活発な事業所や地域住民への啓発活動が、個別の困りごとを検討する「地域支えあい会議」や地域課題について検討する「地域マネジメント会議」につながっていくことを期待します。

## 【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)】

●地域で自助、互助の基盤となる「通いの場」の拡充●市立公民館教養講座の継続開催で、専門機関と協働し、地域住民に関心の高いテーマについて普及啓発をしている。●幅広い地域活動に参加し、「地域包括ケアシステム」の考え方や地域データを共有し、地域住民と対話を深めながら地域の支えあいの必要性を説明している。●同圏域内の地域包括支援センター3か所と大学と連携・協働し、大学関係者・市障害者支援センター・介護事業所・医療機関・警察・関係機関・自治会・老人会・民生委員など地域住民を含めた幅広い「地域共生社会づくり」を目指し、交流研修会(愛称名:『北ほくネット』)を継続中

## 【備考・その他】

土日祝日が休みなので働いている人が相談に行きづらい環境となっているため、多様な方が相談しやすい環境の整備に期待したい。

## 【次のステップに向けて取り組みたい点(センター記入欄)】

幅広い世代、不特定多数の方が来られる企業・商業施設で相談会を開催するなどして、地域包括支援センターの周知啓発、気軽に相談できる環境を整えていく。地域関係者・ケアマネジャーと「地域支えあい会議」の勉強・交流会を実施し更なる周知を図り、個別・地域の課題解決を目指して地域の協力を得ながら会議を意識的に増やしていく。

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

姫路市増位・広嶺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		説明に必要な根拠 (参照資料)	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		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市の運営方針とヒヤリングを基に方向性を職員間で理解した上で地域課題や特性を踏まえ事業計画を作成。地域特性・課題は公民館教養講座、介護予防教室、地域密着型サービス運営推進会議、民生委員定例会・自治会学習会等を通じ伝えている。②個人情報保護関連の学習会を実施。個人情報の収集、利用、提供に関し厳格に管理。苦情についてはマニュアルに沿って対応。リスク管理研修に参加し部内で伝達研修を実施。AITレポートを活用し意識づけを強化。③センター業務の理解、運営方針の再確認に事業計画と個人目標のすり合わせを半期ごとに全員で実施。実践力向上のための研修計画を立て実践、伝達研修を定例化。広報活動としてセンター業務の理解と協力を得るために「ほうかつだより」を定期発行。エリア内の全自治会隣保回覧、地域活動時に関係機関に配布。</p>	<p>地域課題に必要な客観的データが不足している(介護認定率etc)、個々のスキルアップとチーム力の強化、安定した人員体制</p>	<p>事業計画、研修計画、部会記録、地域活動一覧、地域活動資料、「ほうかつだより」、個人情報保護関連資料、苦情対応マニュアル、ヒヤリハットレポート</p>	<p>①事業計画により方針や考え方が明確になっており、成功体験を少しずつ積み重ねながら地域づくりを進めている。住民の定例会等へ参加し地域包括支援センターの考え方を小道具を使ってわかりやすく関心をもってもらえるように伝えている。年4回「ほうかつだより」を発行し回覧や配布している。②個人情報の管理はもちろんのこと、相談時には守秘義務を言ってから入るようにし、介護保険証は同意書を書いてから貸してもらするなど細かなことにも気をつけ地域住民に安心してもらえるようにしている。③事業計画と個人目標のすり合わせを半期ごとに全員実施しスキルアップをする仕組みが出来ている。</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要支援・事業対象者の利用者は毎月電話か訪問し、いき百歳体操に限らず地域住民が集う場に参加できているか確認。介護保険だけで解決しない困り事には地域資源を紹介。非該当リスト者は基本全件訪問しチェックリストと聞き取り実施。②いき百歳場に毎月訪問。ひと月以上中断者を世話役から聴取、電話訪問など総合相談支援として対応。民生委員・自治会役員等地域住民から気になる高齢者(閉じこもり・うつ等)いれば、相談入る体制を取る③いき百参加者のモチベーションアップや参加者同士の交流会兼ね介護予防教室開催。参加者に生活支援関連資源(宅配試食会・駆けつけサービス等)を知って貰い、必要時に活用出来るよう繋ぎ、いき百会場一覧表作成し地域の会議等で配布、「ほうかつだより」に掲載。</p>	<p>民生委員も把握が難しい複数世帯で地域活動に参加していない高齢者の把握の仕組み。住民主体のいき百が継続・拡充するための仕組み、高齢者同士が地域課題を話し合い、ちよつとした困りごとを支えあいできるような仕組み</p>	<p>予防プラン、民生定例会議での資料、相談受付表等、はつらつチェック表、高齢者の気になるリストいき百参加者名簿等、介護予防資料・サロンやいき百体操会場一覧表、「ほうかつだより」</p>	<p>①②要支援・事業対象者の個々の生活状況を把握。住民の世話役から気になる高齢者を聞き出し相談体制に入るなど早期介入に努めている。高齢者の気になるリストを配布し意識してもらっている。また、地縁のない孤立しやすい男性にいかにも地域活動に参加してもらうか、役割作り、趣味等を考え社会参加をしてもらうなど介護予防の工夫がされている。③住民から集いの場の少ない地域を聞き、住民と一緒に地図におとしこむ。自分達で地図で見える化し、住民自ら行動を促す仕掛け作りをしている。少し困ったことがあったら発信し住民同士に関わりを持って助け合えるよう繋げていくようにしている。</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>①総合相談件数増加に伴い、担当の明確化を図るため校区担当制とし、普段の地域活動とリンク・継続性ある支援を展開。緊急性判断や困難事例対応はセンター内で協議・複数対応。各民生委員の担当件数を把握。気になる高齢者は早期発見・早期対応。②総合相談PCソフトに支援経過入力、主担当者不在でも対応。毎日朝礼で進捗状況共有。専門職会議で終結を確認する。③高齢者以外の家族・同居者に経済困窮や障害福祉サービスなど支援が必要ななら、年齢問わず相談を受け止め、適切な制度・関係機関に迅速に繋ぐ。</p>	<p>総合相談件数増加する中、相談が保留・中断する等で終結の判断が難しい。「8050問題」をはじめとする65歳以下の相談も増えており、適切に連携ができるように市担当部署・医療機関・障害福祉機関等とのネットワークを拡充しておく必要がある。</p>	<p>業務日誌、総合相談フローチャート、総合相談PCソフト、職種会議録、関係機関パンフレット、「ほうかつだより」</p>	<p>①3資格6名(主任ケアマネジャー・看護師・社会福祉士)を各1名づつ校区担当制で対応し地域活動を行い総合相談を拾って早期発見対応に努めている。警察なども連携がとれ緊急性、困難事例に対応出来る。②相談はパソコンソフトに入れ、いつでも職員が見る事が出来、経過把握出来るようにしている。3か月に1回職種会議し6か月に1回総合相談の会議をし、相談事例が解決すれば終結を行い、支援が必要ならばその人を新規案件で見るという仕組みが出来ている。③高齢者以外の相談も総合相談として受け止め、保健所や相談支援事業所などの適切な機関に繋げている。</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圏域の主任ケアマネジャー連絡会で各々の社会資源情報を持ち寄りシートを作成、登録居宅に配布。研修時に更新状況をケアマネジャー間で共有。センターではインフォーマルサービス事業所に年に1~2回地域まわりでヒヤリングに出向き、進捗状況把握と包括活動を広報。②圏域の介護支援専門員向けにケアプラン指導研修実施。主任ケアマネ連絡会メンバーと研修企画・開催。エリアケアマネジャー交流会実施。関係機関・専門職・民生委員・多業種・ケアマネの交流を実施。エリアケアマネジャーの挨拶回りで医療情報など意見交換を実施。③地域の医療機関・調剤薬局・市障害者支援センターと連携し、地域学習会や市立公民館講座実施。</p>	<p>地域密着型サービス事業所との協働、地域のケアマネジャーや医療機関、専門職に住民主体のつどいの場に参加の機会と情報提供。地域住民に向けた社会資源情報の提供の仕方。地域住民参加型事例検討会の開催。</p>	<p>社会資源情報一覧、ケアプラン指導研修記録地域活動資料、「ほうかつだより」</p>	<p>①企業・金融機関など地域資源に1年に1度訪問し聞き取りを行い情報収集している。②北圏域では居宅50か所110人のケアマネジャーを登録。ケアプラン指導研修にて登録の主任ケアマネジャーがリーダーとして参画、包括と協同で年4回開催している。校区エリアで民生委員とケアマネジャー、その他専門職間で定期交流会を実施している。③担当エリアの医療機関・介護サービス事業所・居宅等に定期訪問し関係性の構築に努めている。圏域のケアマネジャーの困り事や相談対応をしている。</p>		



姫路市地域包括支援センター適正運営評価

姫路市増位・広嶺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	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 地域ケア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 支えあい会議の目的や効果、会議の運営について意識的に居宅ケアマネジャーに説明し啓発(研修時や挨拶まわり、来所時)。開催においては個人に対する支援の充実、それを支える地域のネットワーク化の推進と参加者から地域課題の気づきに繋がられるよう意識して会議をすすめている。前年度7回、今年度2回実施。ケアマネジャーから依頼され開催後地域住民とケアマネジャーとの連携が進み支援がスムーズになったケースなど成功体験の積み重ねと「ロコミ」は重要と感じている。②③支えあい会議で上がった個別課題、地域課題、隠れた課題抽出を準基幹型包括と行い、共有し、その課題解決の方向性をマネジメント会議において確認、共有している。</p>		
6. 地域支えあい体制の構築方針	<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 生活支援体制検討会議に参加し、地域住民と協働し、地域分析から「支えあいの居場所マップづくり」に取り組んでいる。②「マップづくり」を進める中で、既存のつながりや支えあいの担い手に偏りがあることが浮き彫りになる。関係者と住民が地域の強みと弱みを共有し課題解決に向けてケアマネジメント会議で取り組みの共有と整理し、解決への方向性の協議をしている。それらを準基幹型地域包括支援センターと協働し地域住民にフィードバックしている。認知症見守り・声掛け訓練実施した単位自治会もモデルエリアにし、生活支援体制整備の仕組みを計画中。③市生活支援体制検討会議で準基幹型地域包括支援センターと社協との協働で現状取り組み発表をしアドバイザーによる助言を受け、地域住民と共に支えあい体制強化をすすめている。</p>	<p>介護予防に資する生活支援体制の意義を関係者で理解すること、元気な高齢者も何らかの担い手になる仕組みづくり、あんしんサポーター・認知症サポーターなど新たな担い手の育成</p>	<p>地域マネジメント会議録、地域資源マップ、地域分析、生活支援体制検討会議資料、「ほうかつたより」</p>	<p>① 地域住民と一緒に支えあいの居場所マップ作りをしている。②マップ作りで見える化を行い社会資源の偏りが浮き彫りになり、解決方法を住民が話し合うことで地域の支えあいを図っている。既存のふれあいネットワークを利用して、地域会議を開催している校区がある。③姫路市では上記の取り組み状況の発表の場があり、専門家による助言を受け、準基幹地域包括支援センターと連携・協働し、地域住民共に更なる支えあい体制強化に努めている。</p>	
7. 高齢者の権利擁護業務	<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 認知症等で判断能力低下しても地域で尊厳ある生活が継続できるための権利擁護啓発として、「終活・エンディングノート講座」を切り口に、成年後見制度等の活用を啓発。金銭管理・施設契約等が困難な高齢者は市成年後見支援センター・社協日常生活自立支援事業・司法機関等と連携し対応。②根拠法・市マニュアルを基に、市担当部署と連携しセンター内複数対応。③警察・県市担当部署・郵便局と協働し、地域の高齢者が集う場所に同行訪問、消費者被害手口や被害予防の対応を伝えた。自治会・弁護士会と連携し、被害に遭った高齢者が住む地区に訪問販売禁止ステッカー配布、地域全体で消費者被害予防に取り組んだ。</p>	<p>総合相談支援を進めていくと、権利擁護支援が必要な高齢者が多々あり、包括内のチームアプローチが求められる。地域で尊厳ある生活を継続するために、市関係部署・法務関係・医療介護関係だけでなく、借家大家・民生委員・自治会など高齢者の生活支援を担う地域住民の理解・協力も必要。</p>	<p>講座配布資料、市高齢者虐待対応等マニュアル、高齢者虐待対応等帳票、消費者被害(未遂)連絡票、警察・市・県・郵便局の消費者被害防止啓発資料、「ほうかつたより」</p>	<p>①エンディングノート作成など興味あるもので多くの住民が集う工夫をし、制度の説明をする。自らの権利とそれを守るための成年後見制度などの説明をしている。②高齢者虐待通報届出を受けつけた際には、校区担当職員複数で48時間以内に事実確認している。③警察、県消費者教育担当、郵便局と、地域の高齢者が集う場所に同行訪問し被害手口、予防の対応を伝えている。</p>	
8. 認知症総合支援業務	<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 エリア内の地域住民の集いの場に加え、金融機関・調剤薬局・コンビニ・タクシー会社等高齢者の生活に直結する企業等も訪問し、市認知症施策や包括が認知症の相談先である旨を紹介。小学生対象にサポーター養成講座を開催。② 認知症の方も気軽に集えるサロンの運営支援、身近な方が認知症になった時の接し方等の勉強会を開催。地域密着型介護事業所運営推進会議のネットワークを活用しメンバーでもある自治会役員に働き掛け、認知症の方を地域で見守り声掛けする訓練を協働企画。医療機関・サ高住・コンビニ等企业にも呼び掛け、地域丸ごとでの開催。③事例を通じ多職種との顔の見える関係構築。</p>	<p>幅広い世代、特に地域の未来を担う若い世代への認知症啓発が望まれる。認知症サロンを運営している地域住民自身の考え方に温度差がある。認知症当事者やその家族が気軽に参加ができる認知症サロンのあり方、そのための仕掛けや仕組みが必要。複合課題を抱える総合相談に時間を要し、認知症初期集中支援が必要な方の支援まで至らない。</p>	<p>認知症サロン一覧表、「ほうかつたより」、認知症高齢者等の見守り・SOSネットワーク、認知症サポーター養成講座、認知症SOSネットワーク模擬(声掛け)訓練実施資料、人知笑STEP1.2、市認知症初期集中支援事業マニュアル</p>	<p>①薬局、コンビニエンスストア、タクシー、JRなど100か所以上訪問。認知症の方に対する制度、地域包括支援センターの説明をしている。認知症サポーター養成講座を開き多世代へ啓発している。対象者によって寸劇や紙芝居をしたり伝え方にも工夫している。②自治会と協働して認知症の方への声掛け訓練を実施。住民が認知症のふりをして各店舗をまわると、ロールプレイングをして声掛けの練習をしてもらう事で、認知症の方への理解を深めている。③認知症初期集中支援事業は事例が上がるも家族の同意がなく、会議対象になっていない。</p>	<p>幅広い世代、特に地域の未来を担う若い世代への認知症啓発が課題である。</p>