

## 地域包括支援センター適正運営評価 基本調査票

### 【地域包括支援センター概要】

センター名称	姫路市白鷺・琴陵地域包括支援センター
法人名	姫路医療生活協同組合
所在地	〒670-0029 姫路市嵐山町19-6
電話	079-299-3939
FAX	079-299-3938
ホームページURL	<a href="https://himeji-mcoop.or.jp/">https://himeji-mcoop.or.jp/</a>

### 【センターの案内】

センターまでの交通手段	姫路駅から神姫バスで10分 岡町下車、西徒歩2分
-------------	--------------------------



### 【センターが所在する地域の特徴・特性】

高齢者人口は 令和6年6月現在 6,544人です。高齢者人口は昨年より同程度を推移している。姫路駅を中心とする繁華街地域であり、世界文化遺産である姫路城をはじめとする観光名所のある地域である。商店街に隣接するマンション等集合住宅が多く、自治会の数が多いのも特徴とされる。都市部から少し離れると戸建ての住宅地がみられる特徴がある。姫路市内の中ではクリニックをはじめとする医療機関が多く通院しやすい環境にあり、銀行や買い物等の商業施設も多いことから利便性の高い地域である。他の地域から移ってこられる方も多く、地縁が薄い方もあることから、地域とのつながりが希薄になる傾向もみられる。全体的には、単身世帯や高齢者世帯の方が多く居住されている。

### 【特に力を入れている点・アピールしたい点】

当地域包括支援センターは令和5年4月より運営法人が姫路医療生活協同組合となりました。運営法人の変更に伴い住所地の変更等を各自治会へお知らせを行い、四校区の民生委員の定例会議に出席するなど地域包括支援センターの仕事について改めて説明を行い、要望などお聞きして地域との馴染みの関係づくりができるよう取り組んできました。また地域の方が事前の連絡がなくても気軽に立ち寄れるようなセンター運営を推進しています。おかげ様で多くの方が気軽に相談に立ち寄っていただいています。次に当センターでは生産性向上をめざして、環境整備を整え、IT化を推進しています。このことで業務効率のみにとどまらず、SDGsの観点から(ペーパーレス・自然環境)意識を高くもち、業務改善してきました。具体的には地域からの総合相談記録はシステムに入力し、全職員が情報共有できるようにしている。介護予防プランや提供票は外部との連携においてペーパーレス化を行い郵送物は最小限に抑え、メール配信もしくはFAXで行うようにしている。法人内外の研修や会議への参加も可能であればオンラインで参加している。業務の効率を図ることで地域包括の本来の業務に力が注げるように進めていきたいと考えています。

### 【令和5年度末の担当圏域の目指す姿】

- ・新体制となり改めて、情報収集や地域活動の整理を行い、地域にフィードバックできるように準備する。
- ・いきいき百歳体操を継続することで介護予防や馴染みの関係の継続ができる。
- ・地域の方が集える場づくり、認知症の早期発見に努めること。また地域の方の認知症の理解が深まり、認知症を発症してもいつまでも住み慣れた地域で暮らすことができる地域になるよう働きかける。
- ・介護支援ボランティア事業(安心サポーター)を活用することで地域の見守り体制を強化するだけでなく、地域の役割を担うサポーター自身の自己実現につながるように地域包括支援センターとしてコーディネート業務を行うことができることを目指す(R6年度も継続する)
- ・他機関との連携強化に向けて効果的な働きかけを行う。
- ・包括支援センターとして日々の活動の中で地域課題についての意識を持つこと。さらに地域支え合い会議等を開催して地域住民の方の意見を聞く機会を持つ。

## 地域包括支援センター適正運営評価 評価意見書(総評)

センター名称	姫路市白鷺・琴陵地域包括支援センター
実地調査日時	2024年 10月 16日

### 【第三者評価で確認した特徴的な取り組み、工夫点】

○令和5年度より運営法人が変更となり、地域への周知やセンター内の人材育成として、法人の方針や内外の研修、会議などが行われています。またオンラインや記録システムによる業務の効率化に努められています。  
○小さな自治会の集合体であるこの地域では、自治会ごとの公民館少なく、住民主催で行われる認知症サロン開催には至っておらず、地域包括支援センター主催によるサロンが行われています。また、いきいき百歳体操が行われている会場に出向き、「気づきのチェックリスト」を行い、皆さんと認知症について話し合う機会を設け、認知症予防の啓発活動や軽度認知症の理解と早期発見の重要性を伝えられています。

### 【第三者評価で確認した次のステップに向けた気づきや取り組みを期待したい点】

○地域の方との交流がない独居の高齢者が多く、重症化になってからの相談が多く、以前開催されていた保健所所管のタウンミーティングの活用により、更なる地域の事業所との連携、医療、福祉のネットワークの強化が期待されます。  
○「しらすぎ便り」を、金融機関や地域の商店、コンビニエンスストアなどに設置していただくことで、多くの住民の方々に地域包括支援センターの役割や取り組みを周知していくことが望まれます。

### 【市民(住民)からの意見やコメント】

○看板が大きく、地域包括支援センターの所在がわかりやすくすばらしく感じました。  
○住民が相談しやすいよう、相談件数や大まかな相談内容などを掲示していくことを期待します。  
○姫路市として以前開催されていたタウンミーティングの活用に取り組んでいただけるよう、期待しています。

### 【評価結果に対する地域包括支援センターのコメント】

地域包括支援センターの役割や取り組み、地域へのお知らせしたい内容を掲載したパンフレットやリーフレット等、金融機関や地域の店舗などに設置していただけるよう依頼して、地域への啓蒙活動へつなげていきます。  
医療・介護等、関係機関の連携を強めるよう努めていきます。タウンミーティングについては包括支援センターが主催者ではないため、主催者に働きかけを行い、参画していきます。

評価項目・着眼点	<b>地域包括支援センターの体制確保</b>	
	(基本的な考え方) 地域包括支援センターは地域包括ケアシステムのコーディネーターとして、高齢者分野の困りごとを地域で受け止める役割を果たすものであり、地域包括支援センターが、介護サービスの相談先以外の役割として地域で認識されることが必要です。	
	①	地域包括支援センターの周知
		地域包括支援センターが、介護サービスの相談先以外の役割を持っていることを地域で認識されるようになる。
	②	専門性を生かした地域包括支援センターの運営
専門知識、対応力を備えたセンターのスタッフの確保と人材育成を図る。		
③	地域包括支援センターの業務の効率化に向けた取り組み	
	オンラインミーティングをはじめとする業務のICT環境の整備や事業の整理・統合など、業務の効率化に向けた取り組み	
センター記入欄	取り組みの状況	①当包括支援センターは令和5年度より運営法人が姫路医療生活協同組合に変更となり、事業所の住所変更等を各自治会へお知らせし、四校区の民生委員の定例会議に出席するなどして包括の仕事について改めて説明し要望などお聞きした。②職員は前運営法人の時から長年携わっている者が大半を占め、地域住民との関係性も築くことができています。職員間の連携も図りやすく、相談内容によってはお互いに相談をしながら対応ができています。③記録はシステムに入力し、全職員が情報共有できるようにしている。介護予防プランや提供票は外部との連携、ペーパーレス化を意識し、メール配信もしくはFAXで行うようにしている。法人内外の研修や会議への参加も可能であればオンラインで参加している。
	現在課題と感じていること	①立地場所が変更となり新たな事務所周辺の住人は来所相談もしやすくなっているが、以前の事務所周辺の地域住民や民生委員からは、相談しにくくなったと言われることもあり、以前と担当圏域に変わりはないことをお伝えしていく必要はある。②現時点での職員は充実している(配置人員数)各職種共にほぼ1名体制となる。プランナーを募集しても応募はない。③業務の効率化に向け、タブレットによる事務所外での担当者会議等の開催を検討する。利用者の理解や各事業所や関係者の環境の調整が必要。
	目標達成のための今後の取り組み	①地域の役員の方々も世代交代や定期的な変更がある為、地域の行事や集まりの場には引き続き参加し、顔の見える関係の維持構築に努める。その中で地域の状況確認や相談対応をし、包括の業務を知っていただくよう働きかける。今年度地域への訪問計画を作成予定。②③介護予防プランについてPC管理を行い、業務効率化に貢献できているがこれにも限界点があり令和6年度はケアプラン連携システムを導入してさらなる業務効率と資質の向上を目指したい。新たな担当者会議のあり方の検討。ICTを効果的に活用して働き方改革の促進につなぐ。
評価調査者記入欄	評価で確認した特徴的な取り組みや工夫点	地域包括支援センターの周知のため、公民館を訪問し自治会長への挨拶、民生委員の定例会への参加により地域の方との話しやすい関係づくりをはじめ、地域の祭りや防災訓練などにも参加されています。社協のふれあい給食へも訪問されており、保健師が話をうかがったり認知症のミニ講話も実施されています。人材育成として、専門分野や地域包括支援センターでの実務で必要な研修をZoomやe-ラーニングなどを利用して各自で受講され、毎朝のミーティングでは包括全体に関する情報の共有をされています。業務効率化と社会資源の有効活用について、紙の使用を極力減らし、ズーム会議やWEBを利用した研修や会議、情報共有などを積極的に取り入れ、業務の効率化に努めています。
	次のステップに向けた気づきや期待したい点	今後も地域の関係機関との関係をより深めて、適切な連携をとり、地域の方々の相談に応じられるように努められることを期待します。

評価項目・着眼点	基本目標1:生きがいを感じながら暮らすための支援の充実	
	(基本的な考え方) 人生100年時代、介護予防に努め、いつまでも自分らしく、生き生きと暮らすことが大切です。そのために、身近な地域活動への参加を増やし、継続することが必要となります。その生活スタイルを周知するとともに、地域活動の場へ通い続けることができる環境づくり、地域で役割をもって暮らすための地域づくりに取り組みます。	
		介護予防に関する認識の変革
	①	85歳以上の高齢者に対し、「通いの場」である「いきいき百歳体操」と「認知症サロン」への参加促進を行い、フレイル予防につなげる。 市民向け講座などでフレイル予防に関する啓発・周知を進めフレイルの危険因子を持つ人等を早期に発見する取り組みを進める。
	高齢者が通える場があるまちづくり	
②	介護予防への意識が高くない高齢者を通いの場に誘導するとともに、フレイル等で通いの場への参加が中断することを予防するための取り組みを充実させる。	
センター記入欄	取り組みの状況	①現在立ち上がっているいき百自主活動グループには、3か月に1回は訪問し、参加者の様子確認や欠席者の状況確認をしている。最近では居宅のケアマネからも「いきいき百歳体操」についての相談あり。対象者が参加できる会場の案内をし、そのグループ代表に参加希望者の情報を伝え、参加しやすいように調整している。1年に1回各グループでフレイルチェックを実施し、フレイル予防を意識していただくように働きかけている。当包括エリア内で認知症サロンを立ち上げているグループは無い。②いきいき百歳体操だけでは楽しみが無く、なかなか参加者が増えなかったり、体操はできないとお断りされるケースもあり。身体的に体操を完璧に行うことが難しい方にはできる体操だけ行っていたり、体操後に茶話会等の提案があれば、自由に行っていただいても構わないと伝え、グループ内で継続の工夫をしていただいている。
	現在課題と感じていること	①活動グループを増やすことができればと思うが、活動する公民館や集会所の確保、代表をしていただける方の選出が難しく、これ以上に増やすことが難しい。また、現在立ち上がっているグループに関しても超高齢化が進み、徐々に参加者が減少している。コロナ禍で一時的に活動を休止された後から参加者が減少したグループも多い。自治会や老人会活動への参加を敬遠される方も多く、新たな参加者を募ることも難しい。②そもそも介護予防への意識が高くない高齢者を把握できる機会、ツールが無い。仮に把握したとしても、介護予防への意識が高くない人を誘い出すのは至難の技。
	目標達成のための今後の取り組み	①②地域の方に介護予防に興味を持っていただけるよう、公民館での健康教室等で健康測定会を実施したり、いきいき百歳体操の自主活動グループに対して健康測定会の開催を検討する。包括支援センター職員がいきいき百歳体操や介護予防教室にお誘いするよりも地域住民の口コミの方が興味を持っていただけるので、地域住民同士で参加勧奨ができる内容を検討する。地域から包括への相談内容はどうしても介護が必要になった段階のものが多く、介護予防に関するものが少ない。民生委員さんに介護予防の必要性をお伝えする機会を設け、元気なうちから介護予防に取り組む必要性を理解していただき、地域の方に周知していただけるように働きかける。
評価調査者記入欄	評価で確認した特徴的な取り組みや工夫点	認知症サロンとしての登録はされていませんが、地域の方が集う場が5、6か所あり、職員は折を見て訪問されています。いきいき百歳体操の会場では定期的にフレイルチェックを実施され、自身の健康について興味をもってもらうことや、気になる方に問いかけ、参加者の状態把握に努めておられます。
	次のステップに向けた気づきや期待したい点	医療機関に未受診の方が多くいらっしゃる、隣近所と付き合いのない一人暮らしの方の情報が多く届くよう、より一層の地域との関わりに期待します。また、「しらすぎだより」の配布先を地元の方が日々利用される商店や金融機関、郵便局やコンビニなどにも増やしていくよう検討されることが望まれます。

評価項目・着眼点		基本目標2: 困りごとを地域全体で受け止める体制の構築
		(基本的な考え方) 日常生活圏域単位に市民に身近な場所への地域包括支援センターの設置を継続し、地域の高齢者、その介護者の生活スタイルに対応できる相談体制の強化を行います。困りごとを抱える高齢者やその家族への支援を行う中で、地域共生社会の実現に向けて、他との連携を進めていきます。
		① 地域包括支援センターの相談機能強化
		② 世代や分野を超えた地域のつながりの構築
		① 地域包括支援センターの専門性を活かした相談機能を強化する。
		② 地域共生社会の実現に向け他分野との連携を強化する。
センター記入欄	取り組みの状況	①個別相談においては経済的困窮、身体的課題(機能低下、衰弱、認知症等)、家族関係が複雑に絡んでいる内容も多く、相談内容により複数職種で対応するようにしている。②対応する中で、40才代～60才代前半の若い方の相談もあり警察、障害福祉課、司法機関、医療機関、生活援護室等と連携して課題解決にあたっている。
	現在課題と感じていること	・経済的困窮者支援の場合、日常生活自立支援、成年後見等制度利用がスタートするまでに手続きと時間がかかるためその間の支援に苦慮する ・医療機関との連携では病院により急遽退院となったり、入院先から連絡なく家族から相談が入るなどまだまだ連携が足りていないと感じることがある。以前実施していたタウンミーティングが書類確認のみとなっている。 ・公民館以外に地域で身近に通える場所が不足している。また水害等避難場所を考えると現在の地域では困難な地域があり今から検討しておくべき。
	目標達成のための今後の取り組み	年々様々な課題に関する相談が増えており、他機関との連携が必要不可欠となっています。他機関と協働し、解決策を模索することで経験値を上げ、対応能力の向上に努めたい。また連携の在り方について困った時だけでなく、連携を目的としたそれぞれの課題を共有できる交流会等の懇談の場を持つよう働きかけを行いたい。タウンミーティングの再開を働きかけ病院とケアマネの連携を行うことで切れ目のない入退院ができ高齢者の安心できる在宅生活の継続につなぎたい。
評価調査者記入欄	評価で確認した特徴的な取り組みや工夫点	地域住民から多世代の交流がしたいとの申し出があり、城西幼稚園の跡地利用や、生活支援体制検討会議にあげるなど地域包括支援センターとして関われる取り組みをされています。災害対策について、避難場所の確保、災害伝言サービスの周知について、職員はもとより、地域の方へも周知されています。
	次のステップに向けた気づきや期待したい点	地域の中で、町が細かい区画で非常にたくさんあることで、通いの場を増やす際に公的な場所がないことで困っておられます。また、お城周辺では、特に小さな町が多く、最近ではマンションも多く新築され、2重3重のセキュリティがあるため、訪問も難しくなっており、より一層の関係機関との協力や工夫も必要かと思われれます。

評価項目・着眼点	基本目標3: 地域で暮らし続けるための支援の充実	
	虚弱・軽度要介護者の重度化防止、自立支援のために、地域活動への参加など多様なサービスの活用を図ります。	
		多様なサービスの活用
	①	地域の通いの場や多様な主体で展開される介護予防生活支援サービス、在宅医療・介護の連携体制及び認知症高齢者等への支援に係るサービス(地域支援事業)を効果的に活用する。
	②	地域活動への住民参加や支援体制整備のための取り組み 地域ケア会議推進事業、生活支援体制整備事業、通いの場の充実、認知症の人への支援などの取り組みを通して地域の支援体制の充実を図っていく。
③	地域社会資源の開発とネットワークのための取り組み 高齢者が地域で暮らし続けるための社会資源を開拓していくとともに社会資源との連携が出来るようになる。	
センター記入欄	取り組みの状況	①居宅のケアマネに対していきいき百歳体操の案内を行い、介護保険サービスに加えていきいき百歳体操の提案もしていただけるようにしている。ケアマネから問い合わせがあれば、利用者が通える会場の案内をした。各いきいき百歳体操会場には定期的に様子確認の訪問を行い、継続支援を行った。②生活支援体制整備事業については、当包括支援センターとしての役割が見えず、準基幹と話し合いを2回実施しすり合わせを行い、包括支援センターとしての立ち位置を確認した。当包括では認知症サロンが立ち上がっておらず、いき百会場でサロンの活動をしているグループに関しては定期的に活動の様子を確認する為に訪問した。③地域の社会資源である介護支援ボランティア事業(あんしんサポーター)の活用者が少なく、サポーターの人となりを知る機会も得られず、依頼があった時のマッチングも難しい状況。サポーターとの交流会を数年ぶりに開催し、サポーターの方々の活動に対する思いを知る機会が得られた。
	現在課題と感じていること	①既に出て上がっている地域の通いの場に新たに参加することを躊躇される方も少なくない。一緒に参加する知人や友人の存在が無かったり、会場まで行くことが身体的に少しでも大変と感じると、なかなか参加されにくい。②地域に生活支援体制整備事業の説明を行っても、なかなか理解していただくことが難しく、話が前に進まない。地域の方が主体的に地域の課題を抽出し、その課題に対しての対応策を検討していくプロセスが必要となるが、地域の方に課題を課題として捉え、それに対しての対応策を講じていただくようもっていくことが難しい。③介護支援ボランティア事業に関する相談依頼がほとんど無い。
	目標達成のための今後の取り組み	①引き続き、居宅のケアマネに対し地域の通いの場の情報提供を行い、介護保険サービスに加えて提案していただけるようにする。通いの場に参加されている利用者の状況を担当ケアマネに報告することで、通いの場に興味を持っていただき、他の利用者にも提案していただきやすくする。②日々の業務の中で生活支援体制に係る意識を持ちアンテナを持つ。地域のニーズをお聞きするためには民生員・自治会等、地域事業に参加や地域訪問を計画的に行っていく。③見守りあんしんネットワーク事業について地域のケアマネジャーに周知する。令和6年度にケアマネジャーが参加するブロック研修に計画している。
評価調査者記入欄	評価で確認した特徴的な取り組みや工夫点	社会資源サービスのリストは、5つの地域包括支援センターの社会福祉士が中心となって作成され、ケアマネジャー等へ配布し活用されています。あんしんサポーターの登録は2~30人おられますが、地域住民の希望とのマッチングが難しく、地域包括支援センターでは一人ひとりのニーズを把握し、丁寧な対応をされていることがうかがえます。
	次のステップに向けた気づきや期待したい点	入退院時の手続きや情報共有がスムーズに進まない場面がうかがえました。関係機関との情報共有に努めておられますが、以前開催されていた保健所所管のタウンミーティングの活用により、住民との接点が増えていくことが期待されます。

評価項目・着眼点		<b>基本目標4：認知症とともに暮らす地域の実現</b>	
		認知症は誰もがなりうるものであり、認知症になっても、住み慣れた地域の中で尊厳が守られ、自分らしく暮らし続けることができる共生社会を目指します。また、認知症の発症を遅らせることができる可能性が示唆されていることを踏まえ、予防(認知症になるのを遅らせる。認知症になっても進行を緩やかにする)に関する取り組みを推進します。	
		①	認知症にやさしい地域づくり
			認知症サポーターが地域で活躍できる機会の充実を図る。認知症の人本人が、自身の希望や必要としていること等を本人同士で語り合う場を設置する。
		②	認知症になるのを遅らせるための取り組み
高齢者が身近に通える場等の拡充。通いの場を活用し、認知機能低下がある人や、認知症の人に対して、早期発見・早期対応が行えるよう、医療機関とも連携した支援体制の整備。			
③	認知症になっても地域で暮らし続けるための取り組み		
	認知症の類型や進行段階、生活環境に応じた適時・適切な医療・介護に提供が出来るようになる。		
センター記入欄	取り組みの状況	①地域住民向けに年2回、包括主催でサロンを開催し、認知症にまつわる講座や茶話会を行っている。 ②今年度より、いきいき百歳体操の場で「気づきのチェックリスト」を実施している。その際に「MCI」への理解と早期発見・早期治療の重要性をお伝えしている。 ③早い段階で気軽に相談していただける様に年2回広報誌「しらすぎたより」を発行し、地域住民に回覧を行い認知症の相談窓口であることの周知を行っている。	
	現在課題と感じていること	①認知症の進行に伴い、通いの場への継続がしにくい現状がある。 ②③認知症が進行してからの相談が多く、周辺症状や精神疾患を伴う場合あり、支援がスムーズに行えないケースあり。早い段階で支援導入できる体制づくりが必要と感じている。	
	目標達成のための今後の取り組み	①認知症になっても通い続けられるよう、通いの場での継続支援を行い、認知症への理解を深める。 ②「気づきのチェックリスト」の実施に伴い、必要時、協力医療機関やかかりつけ医と連携を図り、早期発見と早期治療につなげていく。 ③「やさしい事業所」を中心に挨拶周りをを行い、認知症の方や疑いのある方の早期発見と支援につなげられるよう、顔の見える関係づくりに努め、認知症事業の啓発や連携の強化を図っていく。	
評価調査者記入欄	評価で確認した特徴的な取り組みや工夫点	「気づきのチェックリスト」の周知は順調にすすんでいます。『しらすぎたより』の発行は年2回で、自治会へ配布と回覧をお願いされています。認知症サポーター養成講座を受講された事業所へは『やさしい事業所』としてステッカーが渡されています。また、今年度は民生委員を対象とした認知症サポーター養成講座を2回開催されています。	
	次のステップに向けた気づきや期待したい点	認知症の早期発見、早期の相談窓口として、地域包括支援センターの周知が望まれます。「しらすぎたより」が自治会へ配布されていますが、周辺の金融機関、郵便局、医療機関、商店、コンビニなどへの配布と啓発活動の充実が期待されます。また、認知症サポーター養成講座は、民生委員とは世代の違う小中学校の児童生徒やPTAの方々も対象としての開催を検討していくことが望まれます。	