

平成 30 年度 西地域包括支援センター自己評価報告書

		包括情報	
自己評価実施日	平成30年12月21日	法人名	社会福祉法人緑陽会
行政評価実施日	平成31年1月16日	責任者	佐藤 英俊
運営協議会開催日	平成31年2月6日	所在地	苫小牧市青雲町2丁目12-17
		連絡先	0144-61-7600

地域情報	
担当地区	ときわ町、澄川町、のぞみ町、美原町、青雲町、明德町、宮前町、もえぎ町、字樽前、錦西町、北星町、字錦岡
高齢者人口	8,465 人(H30.10.1現在)
高齢化率	33.9 %(H30.10.1現在)
地域特性	高齢化率が高い地域であり、特に樽前地区を中心に古くから病院や福祉施設が存在し入院、入居者の高齢化も進んでいる状況。公営住宅は明德町にあり長年住んでいる住民が多く、こちらも高齢化や独居高齢者の増加が見られる反面、美原町での戸建て住宅の増加があり幾分若年層も増えている。また、のぞみコミュニティーセンターで各種教室が展開されているが、市内中心部から遠く、通院や買い物等の不便が出ている。各町内に開設しているグループホームや介護施設、病院は町内会との交流も盛んであり、サロン開催や独自の独居高齢者訪問等、各町内会自体の活動も盛んな地域。

職員体制	
○職種	○雇用形態
保健師または看護師 1 人	常勤職員 4 人
主任介護支援専門員 2 人	非常勤職員 人
社会福祉士 1 人	
その他 人	○常勤職員の平均勤務年数
	平均 5.1年

総合評価	
自己評価	行政評価
包括支援センター業務の遂行については、総合相談を始めとして職員間の情報共有を行い、丁寧な説明や話しやすい環境や雰囲気意識し、チーム対応で行う事を念頭に置いている。又、相談対応などから、地域課題や包括自体の課題も把握は行っているが、そこから発展し具体的な地域づくりなどに関する取り組みについては、より積極的に展開する必要がある。又、検討課題については随時・定期のミーティングを活用しているが、定期的な開催が滞ることもあるため修正を行う。多くの関係機関との連携も積極的に取り組んでいく。	職員間の情報共有を通常のやりとりの中で行い、皆が各ケースを把握し、困難ケース等があれば包括全体で協力し、チーム対応で業務を行えている。今後は地域ケア個別会議を積み重ね、圏域会議に取り組み、具体的な地域づくりに展開されることを期待する。

評価項目		
1 運営体制		
(1)運営方針に沿った事業計画をたて、職員全体に理解・共有されている		
(2)ミーティング等を計画的に開催し情報共有している		
(3)職場内外の研修機会を確保し、内容の共有をしている		
(4)個人情報含む記録物を適切に保管している		
(5)委託業務に基づく書類等を期日内に提出している		
(6)苦情の内容と対処についてセンター内共有し再発防止に努めている		
(7)プランナーの雇用等センターを適切に運営するための人員体制が整備されている		
(8)介護予防支援業務における利用サービス事業所に隔りが無い(占有率50%)未満		
(9)相談・面談室のプライバシーが確保されている		
(10)休日・夜間の連絡体制が整備されている		
	自己評価	行政評価
特記事項	ミーティングを通じて支援ケースの検討や業務関係の周知を行っているが、定期的な開催が崩れているため修正をしていく。苦情については内部協議にて検証を行い、法人の第3者委員に報告し意見を仰いでいる。個人情報はUSB、個別台帳を含めロッカーの施錠徹底をしている。	昨年に比べ人員体制が減少した中、各スタッフが個々の業務を抱えこまないよう情報共有し取り組んでいる。今後は地域ケア会議や認知症施策等センター全体に関する課題・業務を定期的なミーティングを活用して展開していくことを期待する。また、業務に基づく書類等の期日内提出については引き続き改善を期待する。
2 共通の支援基盤構築		
(1)ホームページ等独自の広報活動及び取組報告を行っている		
(2)既存の社会資源やニーズの把握及び地域の実態把握を行っている		
(3)既存の社会資源を地域のニーズに応じて改善したり、開発に向けた取組を行っている		
	自己評価	行政評価
特記事項	地区民生委員の会合や老人クラブなどでの講話を通じて、包括の役割等の周知機会が幾分増えている。これらの機会と地域住民や民生委員からの相談等から、社会資源や地域課題の把握を行っているが、把握している情報量の少なさもあった。個別地域ケア会議の開催を通じて、町内会と課題解決に向けた具体的な協議は行えたが、これらに対して積極的な取り組みは必要と考えている。又、コミセンや町内会館等での包括PR紙の配布も予定している。	民生委員や老人クラブ・地域サロン等積極的に足を運び、地域課題把握に取り組んでいる。昨年からは計画している、包括PR紙はぜひ実現して、包括広報に活用してほしい。

評価項目

3 総合相談支援・権利擁護

- (1)相談には速やかに対応し、的確な状況把握及び信頼関係の構築に努めている
- (2)的確に状況を把握し緊急性の有無を判断し、緊急性が高い場合には迅速に対応している。
- (3)相談内容およびその後の経過等が適切に記録・管理されている
- (4)困難事例は速やかに3職種の専門性をふまえて協議し、結果を記録に残している
- (5)主担当以外においてもケースの概要を把握している
- (6)センター運営全体に関する課題や地域の課題について定期的に情報共有し検討している
- (7)家族介護者に対する相談支援、情報や知識・技術の提供を行っている
- (8)成年後見制度の相談に適切に対応し、利用支援できている
- (9)高齢者虐待防止及び対応において、マニュアルに基づき適切に行っている
- (10)職員が消費者被害の動向を把握し、必要時関係者に情報提供している

	自己評価	行政評価
特記事項	相談対応は職種の専門性を踏まえ対応策を検討している。主担当以外でも対応可能なように書面などでの情報共有を行っている。センター運営等の課題は共有しているが、必ずしもその都度必要な検討が行われていない状況のため、課題の整理、検討の場を定期的に設ける。	普段から職員間で個別ケースの話し合いを行っており、担当以外のスタッフもケース概要を理解し必要時速やかに動ける体制ができている。総合相談が増え日々対応に追われる中、センター運営等の課題も定期的に検討する機会を設け、地域づくりに展開されることを期待する。

4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

- (1)医療機関や介護事業所等を把握し、連携体制が得られやすいような働きかけを行っている
- (2)介護支援専門員に対し、困難事例の同行訪問やサービス担当者会議への出席を通じたサポートを行っている
- (3)介護支援専門員の資質向上のため、研修会や事例検討会等行っている
- (4)定期的・効果的に地域ケア会議を開催し、顔の見える関係づくりを行っている
- (5)地域にある資源についての情報を把握し、いつでもその情報を提供できるよう準備している

	自己評価	行政評価
特記事項	定期的な合同研修会(しらかば包括)の継続や個別相談での情報提供、状況に応じた同行訪問等も継続できている。地域ケア会議については積極的な開催が可能になるようケース選定、課題設定を行い積み重ねてゆく。	介護支援専門員や医療機関との交流を盛んに行い、連携体制が得られやすい環境づくりを行えている。今後も地域ケア会議を積み重ね、圏域会議への取り組みの発展を期待する。

評価項目		
5 介護予防マネジメント・介護予防支援		
(1)介護予防の取組を生活の中に取り入れられるよう支援を行っている		
(2)要支援状態の悪化の防止、あるいは改善を目指した支援を行っている		
(3)非該当者や介護予防事業の参加につながらなかった人に対し、本人の状態確認を行い、適切な支援や情報提供をしている		
	自己評価	行政評価
特記事項	サービス利用のみに留まらず地域資源活用(サークル活動やげんき倶楽部等)、自主的な取り組み等を継続できるよう支援を行っている。又、非該当者のフォローについて保健師を中心に状況確認を行いげんき倶楽部やコミセンのサークルなどを必要な情報収集を行い紹介している。	介護サービスにつなげるだけでなく、地域資源活用も視野に入れ、展開している。地域住民の介護予防への意識が高く、自主グループもあるため、今後も住民のニーズに基づいたサークル等地域資源の開発やフォローにも期待する。
6 認知症施策の推進		
(1)必要な人を認知症初期集中支援チームにつなげ、適切に支援している		
(2)サポーター養成講座や搜索模擬訓練等住民への正しい知識の普及を図っている		
(3)ネットワーク会議や地域ケア会議等を認知症の方を支える仕組みづくりに活用している		
(4)認知症地域支援推進員と連携し地域づくりに向けた取組を行っている		
	自己評価	事業評価
特記事項	認知症関連の相談は変わらず増えており状況に応じて推進員と連携はしているが、初期集中支援チームへ繋げることができていない。ほっとカフェ開催時にグループホームとも連携し介護相談会の開催、町内会、小学校でのサポーター開催も行い普及活動は行っているが、そこから具体的な地域づくりに繋がっていないため圏域地域ケア会議の活用も積極的に行う。	サポーター養成講座や搜索模擬訓練等地域への普及活動は行えている。今後普及活動や認知症地域支援推進員との連携から得た課題等を地域づくりに活かしていくことを期待する。なお認知症初期集中支援チームにつなげていないことに関しては、本人にとって最適な支援であるか検討して頂きたい。
7 在宅医療・介護連携推進		
(1)医療機関・介護サービス資源・情報を把握している		
(2)在宅医療・介護連携に関する相談支援が効果的に行われている		
(3)医療機関や介護事業所を訪問し、連携体制を得られやすいような働きかけを行っている		
	自己評価	行政評価
特記事項	医療連携研修等には参加し関係づくりを行っている。又、退院支援の迅速さを考え入院先等の訪問行い情報を把握し必要な対応を行っている。癌患者の対応が増えている状況にあるが、介護認定結果により調整に苦慮することも増えているため、他の制度や社会資源の知識・活用について技量を向上させる必要があると考える。	積極的に研修等に参加し関係づくりを行い、医療機関等と連携体制を得られやすいよう働きかけを行っている。困難事例が増える中、今後も社会資源や制度活用の技量向上に励み、支援につなげることを期待する。

評価項目		
8 生活支援体制整備		
(1)総合相談や地域ケア会議等を通じて地域課題や資源把握に努めている		
(2)生活支援コーディネーターと連携した地域づくりに努めている		
特記事項	自己評価	行政評価
	相談業務や地域ケア会議で助言を求めている。個別地域ケア会議にて町内会広報紙の活用方法について助言を貰い、活用方法について役員と協議を行う事ができたが、地域課題の整理等さらに積極的な連携が必要と考える。	生活支援コーディネーターと協力し、地域課題の整理等に取り組んでいる。今後地域づくりの具体策等につながるような踏み込んだ連携を期待する。
9 一般介護予防事業		
(1)介護予防の重要性や一般的な知識、介護予防事業に関する情報について積極的に普及啓発している		
(2)介護予防教室の参加者が、自らの機能を維持向上する努力ができるようわかりやすい情報の提示や助言を行っている		
(3)介護予防教室が終了したあと、対象者の心身の状況等把握し適切に評価している		
(4)評価後もフォローが必要な対象者を把握し、フォロー継続できている		
(5)地域の関係機関やボランティア団体等の定例会等に参加し、介護予防に関する地域情報を把握している		
(6)地域の関係機関やボランティア団体等からの出前講座等の依頼に対し積極的に協力している		
特記事項	自己評価	行政評価
	保健師が町内会のふれあいサロンに顔を出し予防活動を継続している。長年の一般介護予防教室の効果もあり運動意識が高く待機者も多い状況は変わらないが、教室参加者の自主サークル立ち上げに関して支援を行い実現した。	保健師が中心となり、地域のサロン等に定期的に足を運び、介護予防活動・包括の周知活動等行っている。介護予防教室の待機者が多い現状はあるが、今後もより多くの地域住民が介護予防に取り組めることを望む。

○評価基準

- ◎ 評価項目や仕様書等で定められた業務を実施した上に独自の取組等優れた業務を実施できた
- 評価項目や仕様書等で定められた業務を実施している
- △ 評価項目や仕様書等で定められた業務を何らかの理由により一部実施できなかった
- × 評価項目や仕様書等で定められた業務を実施できず、改善が必要

## 1 事業年度計画のうち、特に重点的に行った事業及び内容

多様化する総合相談(認知症、精神障害、多問題家族等)対応を始めとした包括支援センター業務の遂行に当たっては、3職種の専門的視点、意識を職員相互に尊重、共有し遅滞なく対応を行い支援を行う事、介護予防教室参加者の自主サークル立ち上げの支援、地域ケア会議等を通じた地域課題の整理と具体的な関わりを重点に事業を行ってきた。

## 2 今年度事業の達成状況及び成果

総合相談中、介護予防支援、総合事業対象者の相談研修が増えており必要な意見交換を行い3職種の専門的な視点を交え他の相談についても同様に意見を出し合い対応を行った。自主サークル立ち上げについては保健師を中心に情報提供や運営方法の検討などの支援を行い立ち上げに至っており、今後他の会場でも運動意識の高さに基づいたサークルの立ち上げに結びつける必要性も感じている。地域ケア会議を通じた地域課題の整理などについては、開催及び具体的な方法の実施に向けた取り組みは行っているが、積み重ねが少ないと考えている。

## 3 達成できた又は達成できなかった原因

総合相談対応については、必要な研修会等の参加や関係機関との連携やアドバイスを求めるなど技量向上の意識付けによると考え今後も継続をしていきたい。自主サークルの立ち上げは成功したが運営のフォローも継続が必要と考えている。地域ケア会議等については、役割分担や課題設定に時間を要することも続いているため、迅速にケース選定を行い実施に向けて期日設定などを明確にして実施していく。又、ミーティングなどの活用も行えているが、介護予防支援・総合事業対象者の調整対応に追われることもあり、定期的な開催が滞ることもあるため修正していく。

## 4 課題及び今後の取組み

総合相談、権利擁護、認知症施策等業務遂行の中で、介護予防支援や総合事業対象者の支援が増加しており対応に追われているが、引き続き研修会などを通じて個々の研鑽を行い、包括としての対応力の向上を図っていく。地域課題、業務課題の把握は行えているが、検討の機会が乏しい状況があり、地域作りの取り組みも積極的に行いたいため、計画性をもって話し合う機会を設け、地域ケア会議の開催や業務課題の解決等、具体的な展開を検討し実施していく。それに当たり、職員間での役割分担や、期日設定を明確にするとともに、関係機関との一層の連携を図り実施していく。