

令和元年度 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	令和元年12月7日	法人名	社会福祉法人緑陽会
行政評価実施日	令和2年1月24日	責任者	佐藤 英俊
運営協議会開催日	令和2年3月24日	所在地	苫小牧市青雲町2丁目12番17号
		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	9,637 人(R1.10.1現在)
高齢化率	39.7 %(R1.10.1現在)
地域特性	高齢化率が高い地域であり、樽前・明德地区を中心に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、高齢化や独居高齢者の増加が続いているが幾分若年層の入居も増えている。美原町でも戸建て住宅の増加が続き若年層も増えている。各町内会においては高齢化に対して防災・見守り体制の構築や活動などに取り組んでいる反面、若年層が増加している町内会においては子育て支援なども検討されている他、ふれあいサロン開催や独自に独居高齢者訪問を行うなど活発な町内会活動が行われている。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おり集まりの場として活用されている。圏域全体が市内中心部から遠く、通院や買い物などの不便が続いている。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る。

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 5.9年

総合評価	
自己評価	行政評価
<p>業務の遂行については、随時・定期的ミーティングを用い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・雰囲気を意識し、チーム対応で行う事、迅速性を念頭に相談対応などを行っている。地域の抱える問題や包括自体の課題も把握は行っているが、地域づくりなどに関する取り組みについては、介護予防・総合事業対象者が増えている状況にあるが、より積極的に展開する必要があると考えている。又、地域ケア個別会議及び個別事案のカンファレンスを地域住民・警察など関係機関連携のもと開催する事で地域課題なども発見できたため圏域会議へ繋げるよう取り組みを行う。相談業務の多様化によりこれまで以上に連携を必要とする機関や団体も増えているため各々の専門性を鑑みながら連携を強化し、より良い支援を継続的に行ってゆく必要がある。</p>	<p>職員間で意識的に情報を共有し業務を遂行している。特に困難な事例においてはチームで考え対応している。個別のケースから地域ケア圏域会議につなぐことで、地域づくりの積極的展開が図られること、人員体制を整えることで円滑に業務遂行できることを期待する。</p>

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ない(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	<p>随時・定期ミーティングを活用し支援ケースの検討や業務関係の周知などは変わらず行っている。苦情発生時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ぎ再発防止に努めている。個人情報管理においてもUSB、個別台帳を含めロッカーの施錠徹底し管理に努めている。</p>	<p>昨年度よりも土曜日の定期ミーティングを意識的に行い、情報共有および連携した業務を遂行したことは評価できる。</p> <p>人員が不足している中、3職種が連携して総合相談を実施している。運営に関する課題を抽出し、地域ケア会議や認知症初期集中支援などの業務に展開していくことを期待する。</p>
2 共通的支援基盤構築		
(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	<p>地区民生委員・町内会・老人クラブなどからの講話依頼やグループホームなどの運営推進会議を通じて地域包括支援センターの周知を行っている。これらの機会と地域住民や民生委員からの相談などから、社会資源や地域課題の把握も行っている。西地域包括支援センター独自のチラシを作成し、来所相談者や訪問時に配布することで気軽に相談ができるよう周知しており、今後は町内会館などへの配布も検討し実施したいと考えている。講話依頼の他に地域サロンなどへの参加も継続的に行っている。</p>	<p>西地域包括支援センター独自のチラシを作成し、各町内会や行事などで広報活動するようになったことは評価できる。</p> <p>地域の民生委員や町内会に足を運び、地域課題の把握に努めている。今後ははつらつ体操などを通して、幅広い町内会に介護予防活動を支援していくことを期待する。</p>

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		
特記事項	自己評価	行政評価
	相談対応は迅速さを考えながら職種の専門性を踏まえ対応策を検討し対応している。ケース担当・相談受付者が不在であっても記録を印刷し全員で確認できるようにしており情報共有は継続的に行っている。運営推進会議や依頼された講話の中で消費者被害などの情報提供を随時行っている。	総合相談について、職員間で情報共有を図り支援している。家族介護者にはポータブルトイレを貸し出すなど、具体的に情報・技術の提供を行っている。今後も3職種の専門性を生かした支援を期待する。
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		
特記事項	自己評価	行政評価
	定期的な合同研修会・事例検討会(しらかば地域包括支援センターと合同)の開催しており情報提供も行っている。困難事例を始めとした介護支援専門員からの個別相談も増えており、情報提供、状況に応じた同行訪問や関係機関との橋渡しなどの対応は継続できている。地域ケア個別会議の積み重ねは必要と考えているが、個別でのカンファレンス開催を通じ、地域や関係機関との関係作りを行った。	介護支援専門員との研修会や事例検討会などを定期的実施している。困難事例や地域ケア会議を通して介護支援専門員からの相談件数が増え、顔の見える関係づくりをしている。今後も、介護支援専門員の資質向上を図り、地域包括支援センター職員はサポートとして支援することを期待する。

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	介護予防・総合事業のサービス利用に留まらず地域資源や民間事業者の紹介なども織り交ぜ自主的な活動が可能になるよう支援を行っている。	介護予防サービスを紹介するだけでなく、地域の介護予防活動を紹介するなどインフォーマルサービスも含めた介護予防支援を実施している。健康へのニーズが高い傾向にあるため、今後も地域資源の開発やフォローに期待する。
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・対応は増加しており、状況に応じて認知症地域支援推進員にアドバイスを求めるなど連携は取れている。引き続き認知症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、小学校での認知症サポーター養成講座開催も行い普及活動を行っているが、具体的な対策や地域ケア圏域会議の開催に繋げることは積極的に行う必要があると考え実施していきたい。認知症初期集中支援に関してはケースの吟味なども含め積極的な活用ができていないため改善していきたい。	地域の認知症サポーター養成講座や搜索模擬訓練など、認知症施策を進めている。また、認知症カフェと連携した介護相談会も実施している。今後は、具体的な対策など、地域ケア圏域会議を通して、認知症施策の充実を図ることを期待する。
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・介護連携に関する研修会など参加し関係強化に努めている。可能な限り入院時の情報提供や退院支援の迅速さを考え入院先などの訪問を行い情報を把握し必要な対応を行っている。また、受診支援においても対象者に確認し情報提供などを行っている。癌患者の対応がより増えており、これまで同様介護認定の結果により、他の制度などの活用場面も増えているため引き続き制度政策などの知識向上や他機関との連携の強化が必要と考える。	病院の入退院時など、連絡を密にとりタイムリーな支援ができるよう対応している。今後も、医療機関との連携を図り、必要な医療を受けながら在宅生活を少しでも長く過ごせるような支援を期待する。

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
	日々の相談業務の中で生活支援コーディネーターから助言なども求め支援に生かしている。また、地域ケア会議においても色々な助言をもらうことで情報を収集している。地域課題の整理や解決策など、踏み込んだ連携が不足しているため、積極的に関わりを持つことの必要性を感じている。	地域ケア会議への生活支援コーディネーターの参加など、地域課題の整理に取り組んでいる。今後も、連携を図りながら地域課題の把握、社会資源の発掘に取り組むことを期待する。
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参加し予防活動の普及を継続している中で、介護予防の他にも個別案件の相談などで情報を把握し、地域包括支援センター内で共有している。運動意識が高い住民が多く、予防教室の待機者が多い状況は変わらない。教室参加者が立ち上げた自主サークルについては、引き続きスタッフからの情報収集や相談、アドバイスなどを受け側面的な支援を継続している。自主サークル拡大の働きかけも必要と考えている。	保健師が中心となり、地域の町内会や地域サロンに定期的に参加し、介護予防活動を実施している。介護予防教室の待機者が多く、健康へのニーズが高いことが推測される。地域住民が自ら介護予防活動に取り組めるような地域づくりを期待する。

○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

地域包括支援センターの総合相談を始めとした様々な業務の遂行に当たっては、3職種の専門的視点、職員相互の役割の理解を共通認識として迅速に対応し地域住民や民生委員、町内会関係機関とも連携を図り支援を行う事、地域ケア会議などを通じた地域課題の整理と具体的な地域づくり活動、認知症施策への積極的な関与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

総合相談の多様化(貧困、8050問題、精神疾患など)により対象者のみならず家族支援の必要性も増えたが介護予防支援、総合事業対象者対応が増える中、必要な意見交換を行い3職種の専門的な視点を交え関係機関との連携を図り、意見を出し合い対応を行った。相談の多様性に伴い地域住民や民生委員、町内会を始めとした様々な関係機関との連携が増えており、必要なアドバイスなども求め相互の役割を理解した対応を行い、支援に繋がられた。地域ケア会議を通じた地域課題の整理などについては、個別事案のカンファレンス開催も含め課題の把握は徐々に深まっていたが、積み重ねの必要性があるとも考えている。認知症施策については認知症サポーター養成講座開催や協力などは積極的に行えたが、認知症初期集中支援についてはケース吟味も含め停滞しているため積極的に展開する必要があると考えている。

### 3 達成できた又は達成できなかった原因

相談業務全般については、職員間での情報共有、介護支援専門員との意見交換や情報提供、研修会などの参加や地域住民、町内会、民生委員を始めとした関係機関との連携を通じアドバイスを求めるなど、支援の技量向上を意識した対応を今後も継続をしていきたい。地域ケア会議・認知症初期集中支援などについては、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多い中でも、ケース選定、役割分担や課題整理を迅速に行い、積み重ねの必要性を念頭に置きながら対応し、計画的に実施する必要があると考えている。

### 4 課題及び今後の取組み

年々、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る状況が増えているが、関係機関との連携から得た支援に関する知識や技術、研修会への積極的な参加を通じて個々の研鑽を行い、地域包括支援センターとしての対応力の向上を引き続き図っていく。地域づくりの取り組みもより積極的に行う必要性を感じているため、地域、行政を始めとした様々な団体や、各種関係機関からのアドバイスを受けながら計画性を持ち活動をしていきたいと考える。地域ケア会議の開催や認知症初期集中支援においても、積み重ねなどを通じて個別・地域を問わずより良い支援が実現できるよう、不十分な部分の改善を図りたいと考えている。