

令和2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2年12月3日	法人名	社会福祉法人 緑陽会
行政評価実施日	令和3年1月20日	責任者	池崎 一士
運営協議会開催日	令和3年3月23日	所在地	苫小牧市青雲町2丁目12番17号
		連絡先	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	8,747 人(R2.10.1現在)
高齢化率	35.3 %(R2.10.1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い。高齢化や独居高齢者の増加が続いているが、70代の夫婦戸建て世帯も多い地域である。三世代の繋がりも多いようで、孫からの相談件数も多い。幾分若年層の入居も増えている。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や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たが、コロナ禍の影響で活動が停止したことで心身の低下をきたしたと思われる高齢者が始めている。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、通院や買い物等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に積極的などところが多い。リハビリ特化型デイサービスの受け入れが飽和状態で、利用に苦慮することが始めている。

職員体制	
○職種	○雇用形態
保健師または看護師 2 人	常勤職員 5 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 4.1 年

総合評価	
自己評価	行政評価
<p>業務の遂行については、朝のミーティング等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や雰囲気意識し、チーム対応で行う事、迅速性を念頭に相談対応等を行っている。待ちの姿勢からの脱却に向けて動き始めている。</p> <p>コロナ渦の中、個別対応を優先したため、地域の抱える問題や地域づくり等に関する取り組みについては、積極性に欠けた面がある。</p> <p>介護予防教室利用待機者が増加しており、待機解消や地域づくりのための来年度に向けた足がかりを作り始めている。</p> <p>地域ケア会議や認知症初期集中支援チームの運用は、未だ他センターから後れを取っているが、学ぶ年と位置付け来年度に向けている。</p>	<p>職員間の意識的な情報共有に取り組んでいることを評価する。新しい職員も入り、昨年度と比較し人員的な安定が図られつつあるが、地域ケア会議や認知症初期集中支援チーム等、これまで実施してきたことに加え更に学びを深めることで、圏域の地域づくりを進めることを期待する。また、運動に取り組みたい高齢者が多く、より意識的な介護予防活動が望まれており、自主活動への広がりを含め様々な方策を検討し、活動を推進していくことを期待する。</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)委託業務の趣旨及び内容・進め方に対する共通理解に努めている		
(3)ミーティング等を計画的に開催し情報共有している		
(4)PDCAサイクルを活用した運営を行い、業務を継続的に改善している		
(5)職場内外の研修機会を確保し、内容の共有(研修内容のフィードバックや回覧等)をしている		
(6)個人情報含む記録物を適切に保管している		
(7)委託業務に基づく書類等を期日内に提出している		
(8)苦情の内容と対処について記録し、センター内共有し再発防止に努めている		
(9)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		
(10)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)		
(11)相談・面談室のプライバシーが確保されている		
(12)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・朝の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等は徹底している。今年度研修は少なかったが出来る限り全員参加に心がけた。</p> <p>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ぐ環境は整備できている。</p> <p>個人情報管理においてもは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>委託業務の共通理解のため、業務仕様書等1人1人に渡し読み合わせる等工夫されている点を評価する。自己評価時点での課題から、1月より新たに内部ミーティングを開始する等改善に努めている。日々業務の進捗確認を徹底しながら、PDCAサイクルを意識した活動を継続いただきたい。</p>
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	<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サロンへの参加等がコロナ禍の影響で参加できなかったことで、包括の活動が停滞してしまった。コロナ禍での積極策をセンター内で話し合い行動に移すべきであった。</p> <p>GH等の運営推進会議等を通じて包括の役割等の周知を可能な限り行っている。これらの機会と地域住民や民生委員からの相談等から、社会資源や地域課題の把握も行っている。</p> <p>包括の役割などを記載したちらしを作成し、地域ケア会議等を通じて町内への配布を依頼している。</p>	<p>地域ケア会議の実施により、関係機関の協力を得て西地域包括支援センター周知のチラシを配布する準備を進める等積極的な広報活動につなげている点を評価する。地区踏査は今後の課題と考えており、積極的ニーズ把握から資源把握・開発に向け、コロナ禍の状況を加味した活動方法を検討し、今後の取組に生かすことを期待する。</p>

評価項目		
3 総合相談支援・権利擁護		
(1)相談では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。		
(2)継続支援のため、情報整理・分析により課題を明確にしている		
(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	<p>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。しかし、今年度個別ケース対応を優先したことで、地域課題等の検討等に十分時間を割くことができなかった。</p> <p>運営推進会議や介護予防教室の中で消費者被害等の情報提供を随時行っている。</p>	<p>相談対応におけるスピーディーさと三職種の専門性を意識した行動に努めている。地域課題の検討については課題として認識しているところであり、日々の活動の積み重ねから今後の活動展開につながることを期待する。</p>
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	<p>定期的な合同研修会・事例検討会(しらかば包括と合同)の開催がコロナ禍の影響で開催できなかった。</p> <p>困難事例を始めとしてケアマネからの個別相談には適切に対応し、情報提供、状況に応じた同行訪問や関係機関との橋渡し等の対応は継続できている。</p> <p>個別地域ケア会議の積み重ねは必要と考えて回数増と他会議への参加を計画中。</p>	<p>関係機関連携については、医療機関より相談されることが増加し、今後の円滑連携の足掛かりとなっている。今年度はこれまで実施していたケアマネジャー等との研修会は実施できなかったが、要望に応じた対応から地域ケア会議につなげられたケースがあり、今後もこうした活動を積み重ねていくことを期待する。</p>

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		
特記事項	自己評価	行政評価
	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等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。介護予防教室から発展したサロン活動の自主運営にも支援を行っている。	ケアプラン作成において、介護サービス以外のサービスを意識したプラン提案に努めた。また、ゴール設定において、要支援状態の改善を目指せるよう心掛けていることを評価する。
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検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		
特記事項	自己評価	事業評価
	認知症関連の相談・対応は増加しており、状況に応じて推進員に地域ケア会議等でアドバイスを求めているが、地域づくりまでには至っていない。小・中学校でのサポーター養成講座開催時は参加し来年度への足掛かりとしている。初期集中に関してはノウハウを学び、来年度への足掛かりとしている。	キャラバンメイトの職員がいないこともあり、積極的なサポーター養成講座や検索模擬訓練への展開は図れなかった。認知症地域支援推進員との連携した取組につながりづらい状況は課題。認知症の相談が増加する中、どのように地域づくりを進めていけるか検討を要する。
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		
特記事項	自己評価	行政評価
	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、入院先等の訪問行き情報を把握し必要な対応を行っている。又、受診支援においても対象者への確認の元、情報提供等を行っている。地域特性からか、癌患者の対応が増えており、医療機関・事業所・ケアマネ等と連携し、自宅での看取りも視野に入れたアプローチに心がけた。	緩和ケアを必要とするケース等支援するうえで、とまこまい医療介護連携センターや医療機関、各事業所と情報共有を図りながら連携を密にした対応を心がけたことを評価する。今後も医療介護連携がより推進されるよう、継続的な働きかけを期待する。

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地域における高齢者ニーズや社会資源について協議しているか		
特記事項	自己評価	行政評価
	地域ケア会議において、色々な助言や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は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。	地域ケア会議の実施回数は少ないが、まずやってみることを意識し、行動につなげ始めている点を評価する。得た情報をどのように今後の地域づくりに生かせるか、生活支援コーディネーターとの連携強化を期待する。
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(コロナ禍における自粛対応含め)		
(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、介護予防のほかにも個別案件の相談や情報の把握をしセンター内で共有している。運動意識が高い住民が多く、予防教室待機者も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も引き続きスタッフからの情報収集や相談、アドバイス等を受けて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。	コロナ禍により、例年依頼のある関係団体への周知や情報把握機会は減少した。介護予防教室対象者に対し体操チラシの配布等、普及啓発に努めるとともに、住民主体の通いの場の広がりを意識し、人材育成への働きかけを積極的に行った点を評価する。今後も住民の積極的な介護予防活動を支えるための支援を期待する。

○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
<p>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は増加し遂行に当たっては、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チームでの迅速な対応。 介護予防や早期発見のための地域づくりに向けた足掛かりづくり。 地域ケア会議や認知症初期集中支援チーム運用のスムーズな実施に向けた取り組み。</p>
2 今年度事業の達成状況及び成果
<p>総合相談の多様化(貧困、8050問題、精神疾患、がん等)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チームでも対応を行い、困難ケースの解決件数を増やすことができた。 コロナ禍の中、個別対応を優先したため、地域課題の抽出や対応がおろそかになってしまった。 当センターの強みでもある介護予防教室を活用しながら、来年度のシルバーリハビリ体操利用に向けた積極的な行動をとることができた。 地域ケア会議開催や認知症初期集中支援チームの運用について常に意識するようにし、学ぶ姿勢もできていることで、来年度への足掛かりとなっている。又、地域ケア会議後のネットワーク形成を意識したフォローもしてきた。</p>
3 達成できた又は達成できなかった原因
<p>地域活動は、コロナ禍を理由に個別対応を優先したことで、全般的なミーティング回数が少なく、コロナ禍の中でもできた地域活動への対応協議が不足してしまった。 地域ケア会議開催や認知症初期集中支援チームの対応事例数が目標に達しなかったのは、新規相談件数の増加と、介護予防マネジメントに割かれる時間が包括業務の大半を占めたため、また人的課題(マンパワー不足)も内在したためと考える。</p>
4 課題及び今後の取組
<ul style="list-style-type: none"> ・地域活動を活発化するため、新たに地域課題等を協議するセンター内ミーティングを定期化し、行動に移していく行くとともに、地域ケア会議を有効に活用していく。 ・介護予防教室活性化並びに待機者解消・地域づくりのために、シルバーリハビリ体操を支援・関与していく。 ・介護予防、早期発見、悪化防止のため医療機関等関係機関と早期発見ネットワークを構築していく。 ・包括的・継続的ケアマネジメント支援については、ケアマネジャーの期待に応えながらスキルアップを支援できるよう、包括内の個別・チームのスキルアップを図る。 ・地域特性としての戸建て夫婦世帯への情報提供、支援策について協議し実行に移していく。 ・介護予防マネジメント等の相談支援体制については、アウトリーチ機能を意識化した取り組みを行っていく。 ・地域ケア会議の開催を通して、地域課題等を抽出・集積し、圏域会議を開催する。 ・認知症初期集中支援チームの対応事例数を目標通り実施し、サポーター養成講座等とともに、地域づくりに活用していく。