

令和2年度 山手地域包括支援センター自己評価報告書

自己評価実施日	令和2年12月14日
行政評価実施日	令和3年1月12日
運営協議会開催日	令和3年3月23日

包括情報	
法人名	社会福祉法人 山手の里
責任者	黒滝 敦子
所在地	苫小牧市山手町1丁目1番2号ハリスAP-A102
連絡先	0144-71-5565

地域情報	
担当地区	山手町・北光町・見山町・花園町・啓北町・桜木町・有珠の沢町・豊川町・松風町・字高丘(55・56・60)
高齢者人口	8,030 人(R2.10.1現在)
高齢化率	36.7 %(R2.10.1現在)
地域特性	市内でも高齢者人口の多い地域で、公営住宅の割合が市内で一番低く、戸建てが多い。王子製紙退職者が多く住み、生活水準に大きく反映されている。また、2025年に一部の公営住宅の取り壊しに向けた転出者も引き続きみられている。生活保護者や年金受給額の低い世帯も多い。ほぼ市内中心部に位置し入院設備のある大きな病院へのアクセスも良く、個人病院やクリニックも多く医療機関への通院がしやすい環境にある。

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	6 人
主任介護支援専門員	0 人	非常勤職員	0 人
社会福祉士	2 人		
その他	3 人	○常勤職員の平均勤務年数	
		平均	2.1

総合評価	
自己評価	行政評価
今年度は職員の半数が入れ替わり、地域への顔つなぎを続けながら業務を行った。民生委員や町内会、医療機関等からの相談は依然として多く、地域包括支援センターの業務は周知されてきていると感じるが、予防給付件数も多く、地域作りや地域ケア会議のタイムリーな開催が今後の課題と考える。	職員的大幅な入れ替わりで、業務理解からのスタートであったが、職員間で協働し業務を進めていた。今後は、圏域住民に対する介護予防の普及啓発や、介護支援専門員への包括的・継続的ケアマネジメント支援に対し、地域包括支援センターが主体的に実施することを期待する。また、地域ケア会議を重ねてきた地域課題を地域ケア圏域会議に繋げ、具現化した取り組みに発展させることを期待する。

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)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無い(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	毎朝のミーティングや月1回の内部ミーティング、また地域ケア会議等の打ち合わせもその都度行い、職員全体の情報共有を行っている。個人情報や苦情の受付簿などの運営体制に係るファイルは適切に管理。今年度は法人の協力を得てプライバシーが確保された面談室を整備できた。	定期的にミーティングを重ね、職員間の情報共有に取り組んでいる。また例年課題であった面談室を整備し、プライバシーが確保された。今後、事業計画の進捗確認を計画的に行い、業務を遂行できることを期待する。

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	包括支援センターのチラシを新しく作り町内会や民児協へ配布を開始予定。また地域資源の開発を含め働きかけを行っているが、まだ結果には至っていない。	包括支援センターの独自パンフレットの作成や、地域資源の実態把握に努めている。今後把握したニーズ等の整理を進めながら、資源開発等に取り組むことを期待する。

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	各機関からの総合相談にはできるだけ速やかに対応は行っている。困難ケースは朝ミーティングなどでその都度協議し情報の共有や体制を確認しながら行い担当職員以外でもわかるように努めている。	今年度職員の大幅な入れ替わりで業務理解からのスタートの中、職員間で情報共有し支援方法を検討し進めてきた。今後も継続支援において、情報整理や分析により課題を明確化した支援を3職種の専門性を踏まえて取り組むこと、様々な提出書類・記録の正確さを徹底することを期待する。

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	地域の介護支援専門員からの相談に都度の同行訪問や相談支援に当たり、地域ケア会議に結び付けることが出来た。また、今年度は新型コロナウイルス対策として圏域のケアマネ会を開催することが出来なかった。来年度は定期的・効果的に研修会や事例検討会を開催していきたい。	包括的・継続的ケアマネジメント支援における包括職員の役割を今一度職員間で再認識し、介護支援専門員の日常的個別指導・相談対応を行うこと、また定期的に地域ケア会議を開催し、顔の見える関係づくりに取り組むことを期待する。

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		
特記事項	自己評価	行政評価
	介護保険外のサービスの把握に努め事業所内での共有を図り、提供するように努めている。また、地域のサロンや予防教室などを適宜紹介し情報提供を行っている。	介護サービスにとどまらず、介護保険外のサービス活用を意識し、利用者の介護予防に努めた支援を期待する。
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
	認知症初期集中支援チームの介入を積極的に開催することが出来た。サポーター養成講座は新型コロナの影響で開催が延期になったが、今後も認知症地域支援推進員との連携に取り組んでいきたい。	認知症初期集中支援チームを積極的に活用し、支援策を検討し取り組んでいる。今後、認知症地域支援推進員を連携し、認知症サポーター養成講座の展開・地域ケア会議参加者の認知症理解を深めること、地域の特性を考慮した地域づくりに取り組むことを期待する。
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		
特記事項	自己評価	行政評価
	医療機関は電話や問診票、通院同行などで連携を図り生活状況の提供や医療情報の把握に努めている。また、事業所とは報告書や電話等で情報の共有に努めている。	医療機関や介護関係機関等との連携を意識し取り組んでいる。今後も、各関係機関との連携を行い、より良い支援に繋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
	総合相談や地域ケア会議を通し地域課題や資源の開発に向けての視点を持ち、引き続き継続していきたい。生活支援コーディネーターとの連携は地域ケア会議を通し行ってきたが、さらに回数を重ねていきたい。	日頃の業務や地域ケア会議を通じて、積極的に地域課題や資源把握に努めること、その地域課題を生活支援コーディネーターと連携し具体化させ、地域づくりや資源開発等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(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
	介護予防教室との打ち合わせや定期的な振り返りは引き続き継続。欠席者へのフォローも行っている。新型コロナウイルス蔓延の影響で予防教室回数が減り、参加者のADL低下や引きこもりの心配があるため様子を見ながら継続している。	介護予防教室スタッフとの情報共有や振り返りを行い、対象者の介護予防に努めている。今後は圏域内住民に対しても、積極的に出前講座等を行い、介護予防普及啓発に取り組むことを期待する。

○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

市内でも高い高齢化率で予防ケアマネジメントのため2名のプランナーも70件に近いが新規相談は依然と多く、職員全員で手分けをしながら担当している。また、認知症初期集中支援を積極的に行いチーム員として関わることが出来たと感じている。

2 今年度事業の達成状況及び成果

職員の半数が新人職員となった今年度は、職員間の打ち合わせを頻回に行い同じ方向を向いて業務にあたるように心がけ業務を行った。民生委員や町内会からの相談に応じ速やかに応じることで、信頼関係を築けるように関わっている。また、その際の関係機関への情報提供や連携を心掛け業務にあたる事が出来た。

3 達成できた又は達成できなかった原因

医療機関や事業所、町内会等の連携は引き続き実施することは出来たが、新型コロナウイルスの影響で、予防教室の回数の減少や圏域のケアマネ会での研修会が出来ていない。また、地域ケア会議など後半に集中する傾向があるため、計画的に実施できるよう改善していきたい。

4 課題及び今後の取組

計画的な委託業務を進めること、また、精神疾患や認知症、他問題家族等の相談も多く、研修会への参加や個々の研鑽を通じ、三職種に限らず地域包括支援センターとしての対応力を上げ職員の定着を目指していきたい。