

【第三者評価について】

第三者評価は、

- ・各地域包括支援センターの良し悪しを表すものではなく、地域包括支援センターの強みや、独自に力を入れている点、今後の課題などを明確にしていくものです。
- ・各地域包括支援センターが、姫路市が定める最低限の基準を満たした上で、どこまで独自の取組や、より良い取組をしているか、を表しているものです。
- ・ですから、チェックが入っていない項目があるから悪いセンターである、という事では、ありません。
- ・地域包括支援センターの性質上、各地域固有の事情や、地域の特性により、取組や活動内容に違いがでます。また、他の地域包括支援センターと同じ取組をやっても、地域事情が異なりますから、効果や浸透度などに差が発生するという特徴があります。

【用語の説明】

《地域包括支援センター》

高齢者が住み慣れた地域で安心して生活を続けられるように設置された機関であり、同時に指定介護予防支援事業所としての指定を受け、介護予防や高齢者支援の拠点となる。保健師等・社会福祉士・主任介護支援専門員が配置される。

《地域包括ケア(地域包括ケアシステム)》

ニーズに応じた住宅が提供されることを基本とした上で、生活上の安全・安心・健康を確保するために、医療や介護予防のみならず、福祉サービスを含めた様々な生活支援サービスが日常生活の場(日常生活圏域)で適切に提供できるような地域の体制をいう。

《ファシリテーション》

会議などで、単に意見をぶつけ合うのではなく、参加者の発言や意見を促したり、方向性を調整するなど、それぞれの意見主張を、全体として合意できる意見や方向性にまとめられるように進行することをいう。(単なる司会者ではなく、相互理解を深めるための進行補佐の役割が大きい)

《準基幹レベル》

姫路市内を4つの圏域に地域分けした1圏域単位でのまとめ

《地域ケア会議(地域支えあい会議)》

地域ケア会議は、高齢者個人に対する支援の充実と、それを支える社会基盤の整備とを同時に進めていく地域包括ケアシステムの実現に向けた手法。具体的には、地域包括支援センター等が主催し

- 医療、介護等の多職種が協働して高齢者の個別課題の解決を図るとともに、介護支援専門員の自立支援に資するケアマネジメントの実践力を高める。
 - 個別ケースの課題分析等を積み重ねることにより、地域に共通した課題を明確化する。
 - 共有された地域課題の解決に必要な資源開発や地域づくり、さらには介護保険事業計画への反映などの政策形成につなげる。
- などが行われる。姫路市では地域ケア会議のことを「地域支えあい会議」と呼んでいる。

《認知症カフェ》

認知症の人と家族、地域住民、専門職等の誰もが集う場。その内容や運営形態、参加者は実に様々で、地域独自の工夫もみられる。

《認知症ケアパス》

認知症の人とその家族が、地域の中で本来の生活を営むために、認知症の人と家族及び地域・医療・介護の人々が目標を共有し、それを達成するための連携の仕組みです。

《安心サポーター》

地域や介護保険施設等において高齢者に対するボランティア活動を行う、姫路市の施策の一つ(あんしんサポーターの活動を支援する介護支援ボランティア事業)

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

四郷・東地域包括支援センター

項目	自己評価	第三者評価	センター記入欄		評価調査者記入欄	
			取組の状況	自己評価の根拠(参照資料)	訪問調査の根拠(参照資料)	訪問調査による確認内容
1. 支援の基本						
① 地域包括ケアについて職員が理解している	■	■	①地域包括ケアについては、各スタッフが研修会に積極的に参加し、参加後はセンター内での確に研修報告を伝達している。 またセンター内でも機会あるごとに勉強会を行っている。 ②民生委員はじめ住民にもわかりやすく伝えている。サロン・集会のたびに地域包括ケアについての理解を働きかけている。 ③各スタッフの役割を統括も交えて話し合い、必要な研修を受けるように促し、全体としてのスキルアップを図っている。 ④マニュアルを作成し、カンファレンスや職員会議等で改めて確認している。	・会議録 ・広報誌 ・研修計画 ・研修記録 ・手順書、マニュアル ・地域支え合い会議手引書 ・マイ・チャレンジ ・人事考課評価表 ・研修復命書 ・平成27年度地域ケア個別会議研修 ・事故発生時対応マニュアル ・苦情対応マニュアル	・会議録 ・広報誌 ・研修計画 ・研修記録 ・手順書、マニュアル	①地域包括ケアについては、研修に参加した職員がセンターに持ち帰り、研修復命書を作成すると共に伝達研修を行い共有を図っている。 ②センターの地域包括ケアへの取り組み状況を地域のサロンや集い開催時に民生委員はじめ地域住民に機会あるごとに広報・啓発している。 ③センター職員は、法人の年間研修計画の基、施設理念と施設方針・個人情報保護法・職業倫理、高齢者虐待・人権、危機管理、認知症等を受講し、別に職員の研修希望に応じて外部研修を受講している。また年3回人事考課を実施し、各人の年間目標「マイ・チャレンジ」の達成状況を評価すると共に併せて取り組み姿勢を評価して各人のニーズに応じたスキルアップを図るようにしている。 ④リスクマネジメントについては、カンファレンスや職員会議で職員の判断ミス等による利用者へのダメージ、個人情報の漏えい等のリスクを想定して予防・対応策を確認しているも、システム改善に役立つ沢山の情報を得て組織全体のリスク回避につながる「ひやりはっとマニュアル」を作成・活用するまでには至っていない。
② 地域包括ケアについて地域関係者等に理解を求める働きかけをしている	■	■				
③ 職員一人ひとりのニーズに応じたスキルアップが図られている	■	■				
④ 不測の事態に備えてリスクマネジメントが適切になされている	■	□				
2. 計画的な事業計画						
① 地域包括支援センターの基本方針が明示されている	■	■	①基本方針は、センター内に掲示している。 ②事業計画をたて問題点はきちんと向き合い解決していくように努力している。課題点はスタッフ間で共有している。 ③課題や問題点は事業計画に挙げており、目標を明確にしている。 ④計画については1回/月のカンファレンス時に統括も含め全員で確認を行っている。 ⑤3～4か月ごとに全スタッフで実施する予定。	・事業計画 ・事業評価 ・ヒヤリング記録	・事業計画 ・事業評価 ・ヒヤリング記録 ・業務分担一覧表 ・業務日誌	①センターの事務所に法人理念と並んでセンターの基本方針・目標が掲示されている。 ②③センター全職員の業務分担が明記され、毎日の朝礼や月1回時間をかけて開催されるカンファレンスを通じて課題及び目標が明確にされており、進捗状況についても協議されている。 ④全職員は毎月行われるカンファレンスを通じ、計画策定に参画している。 ⑤現在、半年に1回計画内容に基づいた評価及び分析が実施が行われているが、今後は年3～4回に増やしていく考えである。
② 運営に係る課題や問題点を明らかにしている	■	■				
③ 課題や問題点を克服するための目標が設定されている	■	■				
④ 計画を職員間で共有するための具体的な取り組みを行っている	■	■				
⑤ 計画の評価及び分析をしている	■	■				
3. 相談援助						
① 24時間365日、様々な相談形式に対応して相談を受け付けている	■	■	①24時間、電話にて対応できるよう全職員で担当している。 ②緊急時のマニュアルを作成しスタッフに徹底している。 休日・夜間はフローチャートで対応を明記。 平日は必ず二人体制で動き、1人はセンターで待機する。 ③困難事例は複数で対応することを基本としている カンファレンス時に統括も含め全員で話し合い、情報を共有することで全員が対応できるようにしている。 ④その後の経過についてもカンファレンス等で話し合い、職員全員が把握している。	・手順書、マニュアル ・支援記録 ・相談記録 ・シフト表(当番ファイル)	・手順書、マニュアル ・支援記録 ・相談記録 ・シフト表(当番ファイル)	①当番を決めて利用者一人ひとりに応じた民生委員他関係先の連絡先を具備したファイルを用意して全職員で対応できる体制を敷いている。 ②フローチャートを整備してケースに応じて当事者・家族に対する働きかけが出来るようにしている。 ③困難事例については、統括責任者と共にカンファレンスで協議し、複数対応することとしており、全職員で情報共有を図っている。 ④終結については、カンファレンスで協議して終結を決めている。困難ケースについては記録するも全てのケースについてまでの記録は確認できなかった。
② 緊急性を判断して、適切に支援する流れ(フローチャート)が明示されている	■	■				
③ 困難と判断された事例は、チームとして課題の明確化と支援方法を検討している	■	■				
④ 相談事例の経過を把握し、適切に終結している	■	□				

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

四郷・東地域包括支援センター

項目	自己評価	第三者評価	センター記入欄		評価調査者記入欄	
			取組の状況	自己評価の根拠(参照資料)	訪問調査の根拠(参照資料)	訪問調査による確認内容
4. 引き継ぎと連携						
① 地域内の社会資源の実態を把握し、定期的に情報を更新している	■	■	①東ブロック研修において社会資源を発表し登録ケアマネに渡すなど、定期的の実態把握と情報更新を実施している。 ②専門職間の情報交換を機会あるごとに実施し、スタッフ間で共有し、住民からの質問にも答えられるようにしている。 ③相談だけで終わってしまわないよう、地域で引き続き見守れるよう情報提供をしている。 ④第一に本人の意向を聞き取り、医療・介護に引き継ぐ際はスタッフ全員で相談し、関係機関に引継いでいる。 ⑤スタッフ全員がどんな困難事例でも支援していけるようカンファレンスを実施し対応策を検討したり、研修を積ませることで能力を担保できるよう指導している。	・社会資源のリスト、マップ ・センター活動記録簿 ・支援記録 ・研修記録 ・ケース引き継ぎマニュアル ・虐待ケース終了ファイル ・介護予防サービス支援計画書	①平成28年6月に社会資源情報を整備したが、今後も年1回定期的に情報更新を行う考えである。 ②医療・介護の専門職間で定期的に情報交換すると共に、センター職員間で情報共有し、住民からの問い合わせに対応しているが、ケアマネジャーを通じて地域住民に社会資源情報を紹介することが多い。 ③触れ合い給食の際に来れない人についての情報を把握したことを民生委員に繋いだり、孤立しがちな人について安否相談を受けた際には職員2人体制で本人を訪問し、安心サポーターに繋ぐなどの支援を行っている。 ④引き継ぎに際しては、対象者本人の意向確認を第一として、センター全職員で協議した上で、情報提供と選択機会を用意し、本人の意向に沿ったサービス・支援に結びつけている。 ⑤介護予防展の催し開催、連絡会ワールドカフェ、ケアマネジャーのブロック研修会(年4回)、7地域で開催される地域サロン、いきいき百歳体操交流会、等の諸活動を通じ、地域の関係者が主体的に支援に携わることを促進するファシリテーション能力を養成している。	
② 医療・介護の専門職間で、社会資源情報を共有できるよう定期的に情報提供をしている	■	■				
③ 困難事例を地域の関係者へつなぐ取り組みをしている	■	■				
④ 対象者本人の意向を確認して、居宅介護支援事業所等の医療・介護の関係機関へ引き継いでいる	■	■				
⑤ 地域の関係者が主体的に課題解決に取り組むことができるようにセンター職員のファシリテーション能力が担保されている	■	■				
5. 地域ケア会議の実践						
① 地域課題やニーズを把握している	■	■	①相談支援や対応を行う中で、少しずつではあるが課題が見えてきた。準基幹との協議の中で徐々に把握できている。 ②準基幹圏域での課題等については、すぐに職員に伝達を行い共有するシステムを構築している。 ③地域ケア会議の開催時は多くの地域関係者に声をかけ、欠席者には経過等を伝え確認してもらうようにしている。 ④意見・課題についてはできるだけ取り組み、次に生かしていくよう努めている。 ⑤準基幹包括との連携を大切に、地域課題について整理し提案し、協力しながら解決に向かっていくようにしている。	・地区診断 ・会議録 ・手順書、マニュアル ・業務日誌 ・支え合いシート ・取りまとめ一覧 ・支援経過記録 ・事業計画	①対象地域の住宅地図を壁に貼りわせ、地域についてイメージ化できるようにし、地図を前にして全職員で地域課題・ニーズについて話し合うことにしている。把握できた課題・ニーズを全職員で共有し、解決に向けて取り組んでいる。また、他包括や専門職同士の日常的なやりとりで情報を把握し、情報共有及び課題把握の仕組みができていることが窺える。 ②花田城山包括と連携した取組を行っている。また、他包括や専門職同士の日常的なやりとりで情報を把握し、情報共有及び課題把握の仕組みができていることが窺える。 ③④センター職員、ケアマネジャーに加えて複数の地域関係者が参加した地域ケア会議を開催し、把握した地域課題の解決に向けて関係者と共に取り組んでいる。 ⑤個別事例に係る地域ケア会議を振り返り、地域に共通する課題を整理し、準基幹型地域包括支援センターと連携して解決に向けて取り組んでいる。	
② 個別レベル、準基幹レベル、全市レベルの地域ケア会議の情報を職員間で共有している	■	■				
③ 地域課題の解決に向けて、多様な地域関係者が参加する地域ケア会議を開催している	■	■				
④ 地域ケア会議で出された意見・課題の解決に向けた取り組みがある	■	■				
⑤ 個別事例の対応から地域に共通する課題を整理し、提案する仕組みがある	■	■				

姫路市地域包括支援センター適正運営評価

四郷・東地域包括支援センター

項目	自己評価	第三者評価	センター記入欄		評価調査者記入欄	
			取組の状況	自己評価の根拠(参照資料)	訪問調査の根拠(参照資料)	訪問調査による確認内容
6. 高齢者虐待の予防と対応						
① 職員間で高齢者虐待への対応方法を共有する仕組みがある	■	■	①虐待事例は必ず全職員に伝えるとともに、対応の仕方を統括を含めてカンファレンスを実施し対応している。 また、定期的に高齢者虐待マニュアルの確認をしている。 ②講演会やサロンに参加した際にはわかりやすく住民に伝えるようにしている。 ③近隣からの情報が入りやすいように日常生活を大切に、相談という形でも通報してもらえるよう伝えととも、定期的に様子を見に行くようにしている。事業者等機会があれば協力してもらえよう願いをしている。 ④市(地域包括支援課)とともに対応中。カンファ等で伝達し、スタッフ全員が把握しチームとしてかかわっている。 ⑤定期的に情報を収集し、経過を把握している。	・手順書、マニュアル ・会議録 ・サロン参加記録 ・虐待等ケースの対応の流れ ・姫路市高齢者虐待対応マニュアル ・支援記録 ・虐待帳票つづり ・「相談・通報・届出受理簿」	①法人で実施される「高齢者虐待・人権」の研修に参加すると共に、年1回「高齢者虐待対応マニュアル」を全職員で確認・共有するようにしている。また虐待の事例についてカンファレンスで統括責任者を含めて対応方法を話し合っている。 ②地域で開催される講演会やサロンで「センターだより」をお渡しし、高齢者虐待の未然防止に向けて地域住民に情報提供している。 ③ケアマネジャー・民生委員・病院の地域連携室や、サロン・集いに参加している地域住民から情報提供を受けている。 ④3年程前から、高齢者に対する金銭搾取の問題に関わっており、市とも連携して対応している事例が確認できた。センター全職員はカンファレンスで協議共有し、一体となって対応を続けている。 ⑤高齢者虐待の介入後も関係者から情報を収集し、経過を把握している。	
② 高齢者虐待防止に向けて、地域住民へ情報提供がされている	■	■				
③ 高齢者虐待の疑いのある段階からの確に把握している	■	■				
④ 高齢者虐待の介入時には、地域の専門機関及び行政と連携して対応している	■	■				
⑤ 高齢者虐待の介入後の経過を把握している	■	■				
7. 認知症の方の支援と理解の促進						
① 認知症の早期対応と適切なケアの重要性について理解を得られるよう、地域住民に普及啓発を実施している	■	■	①サロンや講演会などで分かりやすく、正確に伝えるよう媒体等工夫しながら伝えている。 ②早期対応の大切さや重要性を伝えられるよう企業や学校などにもっと認知症サポーターを行うよう計画している。 ③地域で安心して生活が続けられるよう住民とともに話せる場が作れるよう啓蒙するとともに、動きがあればセンターとして参加することになっている。 ④研修等機会があるごとに話題にするなど、積極的に伝えるようにしている。事業所等にも機会があれば伝えている。 ⑤現在把握している人については支援し、派出所等と連絡を取りながら手分けして定期的に訪問等続けるようにしている。	・広報 ・会議録 ・研修記録 ・支援経過	①②③地域に対してはサロン・講演会の場を利用して、「センターだより」を配布するなど認知症の理解と啓発に向けた取り組みを行っており、近隣の企業や高校に対して認知症サポーター養成講座を開催し、普及啓発活動を実施している。また認知症カフェを開いて認知症の方や家族が集うことが出来る場づくりを行っている。 ④ケアマネジャー、地域住民、事業所等研修・集い等の折に認知症ケアパスについて説明を加えると共に、地域の警察派出所、民生委員、自治会、金融機関等に毎年定期的に訪問し、地域での認知症ケアパス構築を意識した取組を行っている。 ⑤センター独自の取組みとして、若年性認知症の取り組み事例が確認できた。	
② 認知症の早期対応と適切なケアの重要性について理解を得られるよう、企業や学校等、高齢世代以外への普及啓発を実施している	■	■				
③ 認知症カフェ等をはじめ、認知症になっても地域住民等とともに過ごせる場づくりをしている	■	■				
④ 認知症の状態に応じた適切なサービス提供の流れを示す認知症ケアパスを、医療・介護の専門機関への普及啓発を実施している	■	■				
⑤ 徘徊高齢者、若年性認知症の方の支援など、独自の取り組みや工夫がなされている	■	■				
8. 高齢者の社会参加						
① 介護予防に向けた活動が計画的に実施されている	■	■	①いき百やサロンにて介護予防について講話し、自助・互助の大切さをわかりやすく伝えている。 ②外出が不可能な人については、介護予防に向けた活動をスタッフが訪問したり、近隣住民に訪問等を依頼するなど実施し、疎外感を軽減するようにしている。特に民生委員や地域のネットワークの方にも具体的に手伝ってもらっている。 ③地域でのかかわりを大切にできるように支援者が必要であることを伝え、ニーズに対する最適なボランティア等のサービスを提供できるようにしている。 ④サロン等に参加することで場が和み、待っている人があることを伝えるようにしている。	・事業計画 ・事業報告 ・支援記録	①地域の7か所まで週1～2回、いきいき百歳体操を行ったり、サロン・集いで介護予防について講話し、高齢者自身が自らのために行う自助活動や地域の中でお互いに支え合う互助活動の大切さを説明している。 ②外出が困難な方については、センター職員が直接訪問して安否確認・声掛けをしたり、民生委員や老人会等近隣住民に訪問をお願いするなどして支援に努めている。 ③④高齢者のニーズに対応する支援サービスについては、あんしんサポーターに体力測定やいきいき百歳体操交流会時に協力依頼している。またサロン・集い等の世話係の引き継ぎをしていただいたり、地域の人の話をしてくれる方や踊りの得意な方の活動できる場づくりや参加支援に努めている。	
② 外出が困難で介護予防教室への参加ができない方の支援に向けた具体的な取り組みを行っている	■	■				
③ あんしんサポーター等、高齢者のニーズに対応するボランティア等のサービスを効果的にマッチングしている	■	■				
④ 要介護や認知症の人が、何らかの役割を持って社会とのつながりを持てる取り組みをしている	■	■				