

平成28年度 地域包括支援センター第三者評価結果

地区	評価結果(上段:総合評価、下段:全体評価)
橋本	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>職員がそれぞれ自分の専門分野を担当して、総合相談、介護保険の利用、医療面などへの支援活動につなげている。病院やスーパーなどでの出張相談なども実施しており、できるだけ地域居住者と直接話ができる場を設け、相談は訪問を基本に対応し、顔の見える支援活動を展開している。また、民生委員とのつながりを活かして新しい居住者へのアプローチにも積極的に取り組み、地域の特性である高層マンション居住者へ情報を発信し、介護予防につなげるよう努めている。</p> <p>センターの運営に関するマニュアルなどは法人を中心に整理・まとめられ、取り組みや体制などがしっかりと整えられている。利用者へのフォローや来訪者への対応も信頼のおけるものとなっており、利用者が安心して相談に訪れられるよう配慮されている。また、要支援者のケアプラン作成についてもセンター本来の業務に影響しない程度に外部事業所へ委託され、業務の偏り・集中を避けるように努めている。介護支援専門員に委託することで、外部機関とのつながりも構築され、よりよい形で支援活動を進めることができている。</p> <p>地域居住者に向けて高齢者地域情報誌を作成したり、機関紙「ほっとHOT通信」を定期的に発行するなどセンターの存在や活動内容などを地域に向けて発信している。また、地域の企業や居住者と連携して花壇作りや認知症カフェ、サロンなどの活動も行っている。他の自治体でも言えることであるが、まだまだセンターの周知が充分とはいえない。老人クラブや民生委員等との関わりを通してまだまだ周知が進んでいない状況が見られる。出張相談などの活動をさらに広め、センターの取り組み・活動内容などを紙面などの媒体を通して地域高齢者に伝え、地域資源を活かした地域に根ざした支援活動などを進めてセンターのPR・周知をさらに図られたい。</p> <p>高層マンションの建設が進み、新しい居住者が多くなってきており、隣人との付き合いや関係性が希薄になってきている。自治会への加入もないマンション居住者が多く見られ、介護予防や支援活動を必要とする住民の存在が把握しづらくなっている。関係の良い民生委員との連携を活かして地域コミュニティとの相互交流を進め、自治会やマンション管理組合との連携をさらに図られたい。また、地域の高齢者が気軽に立ち寄れるセンターを目指して、さらに視認・確認しやすいセンターの目印の工夫や入ってみたいと思わせる掲示や情報の見せ方を検討し、民生委員・介護支援専門員の協力のもとさらなる顔の見える関係作りを一層進められることを期待したい。</p>
相原	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>センター長のリーダーシップが活かされ、職員間のチームワークも良く、地域との関係作りが効果的に進められ、地域資源を活かした居住者を巻き込んだ活動が、センター設置から2年もの期間の中で具体的に展開されている。また、全職員がセンターの目指す方向性を理解・共有して取り組みにつなげることで、活動の基盤が確立されてきている。職員の専門性を活かして、垣根の無い、顔の見える活動を進め、気軽に訪問することができる地域に根ざしたセンターへの取り組みが着実に実行されている。</p> <p>センター開設後2年の間に、地域に密着した活動を展開し、着実に地域ニーズを把握した活動を実施している。特に、地域の人材や資源とそれを必要とする人へつなげるコーディネート力は特出している。認知症カフェ、農園の活用、福祉用具の展示紹介、ご近所体操、センター内のギャラリー展示など、着実にプログラムが増えてきており、地域居住者の協力のもと、地域に根ざした顔の見えるセンター活動が進められている。</p> <p>センターの認知度は開設後短い期間であるが、着実に向上してきており、顔の見える支援活動が介護支援専門員などの関係団体及び地域居住者との連携のもとで展開されている。センターのスペースを活かした各種情報の提供や介護に関する具体的な取り組みなども紹介している。様々な支援活動や取り組みをさらに地域に向けて発信し、気軽に訪問することができるセンターの構築を目指して地域資源を活かした活動などを成果と合わせて積極的に伝え、さらなるセンターの認知度向上、地域の協力者の発掘・育成につなげられたい。</p> <p>アセスメント及び支援ケアプランの作成は、PDCAサイクルに基づき、現実的で取り組みの成果が確認できる目標を設定し作成している。しかし、それらは職員の経験から行われていることが多く、手順や仕組みが文書で整理され、共有できるようにまとめられてはいない。職員の専門的取り組みへのシステムを一般化することが必要であり、手順書やフロー図などを用いて支援プロセスを明らかにする取り組みを期待したい。</p>

平成28年度 地域包括支援センター第三者評価結果

地区	評価結果(上段:総合評価、下段:全体評価)
大沢	<p>地域包括支援センターとして市が求める水準を満たした運営を実施している。</p> <p>地域住民グループに対しての様々な支援を積極的に行っている。中でも地域住民の交流の場としてのコミュニティカフェ「ほのぼの茶屋」は、市営団地の集会場とスーパーの休憩スペースの2か所で毎月行っており、ボランティアを中心として職員が参加協力している。センターとしては住民の憩いの場や気軽に相談できる場作りへの支援だけでなく、住民が主体的に活動できる機会への支援として考えており、ともに取り組んでいる。これはまさに高齢者への重要な介護予防、生活支援、生きがい活動支援へと繋がるものである。</p> <p>指定居宅介護支援事業所への積極的な情報提供の場を持つことで、地域の介護支援専門員が多様な生活課題を抱える高齢者や家族に対して適切なケアマネジメントが行えるよう支援に努めている。交流研修会にも意欲的に取り組んでおり、介護支援専門員対象の交流研修会年2回に加え、主任介護支援専門員を対象とした研修会も年4回開催し、ネットワーク強化を図っている。制度改正による新たな総合事業導入についての説明のほか、事例を通しての質疑応答を取り入れたり、同じ外部講師による「スーパービジョン」の連続講義を工夫して企画・実践する等、力を入れて取り組んでいる。</p> <p>個人のケースファイルは利用者の種類等に応じて工夫して管理しているが、これまで手書きの記録が主体であったことから、大量の文書の保管・保存に苦慮してきており、必要な人が見つけやすく、使いやすい管理方法とは言えない側面もみられた。文書・記録の分類表やファイリング方法、配置図等を明文化して共通ルールを分かりやすくするとともに、今後本格的に導入・運用されるパソコンによる記録管理システムを有効に活用し、電子データと紙媒体の記録の役割分担や関係性を見直すことで、文書・記録の管理や検索の便を高めていくことが望まれる。</p> <p>28年度より市の社会福祉協議会職員が、生活支援コーディネーターとして共に地域支援に携わることとなった。センターと社協では、役割分担や機能の理解が不明確な部分もあったが、この試みにより地域で開催されているさまざまな事業やグループ活動への支援(参加・協力)がしやすくなると思われる。これに加えて、センターでは「ご近所保健室」を開催し、医療面の情報提供を意識した取り組みをも予定している。高齢者の心身の健康と生活を守る要として今後の展開に期待したい。</p> <p>事業計画には、担当地域の特性や課題等を明らかにした上で、重点目標や個別事業計画を明確にしている。特に地域の介護支援専門員との小規模事例検討会や小規模茶話会の認知症コミュニティカフェへの展開等に力を入れ、一定の成果を上げている。しかし、作成・実行の過程において、職員間での協議や振り返りを十分に行うことができなかった点は課題である。また、センターは地域の医療機関や介護施設が集中するエリアに位置しているものの、運営法人の介護老人保健施設に併設されている。施設自体も道路からやや奥まった場所にあり、気軽に立ち寄りやすい工夫が望まれる。</p>
城山	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>センターの業務マニュアル、支援に関する手順などが職員間で周知・共有され、的確な高齢者支援への対応が進められている。職員の異動などもあったが、現在は職員配置も定着化し、センターの次の展開に向けた取り組みが行われつつある。また、地区全体の連帯感が強く、民生委員や介護支援専門員、医療関係者との連携のもと、地域の特性や資源などを活かした取り組みにつながる可能性が高い。センターの独自性を発揮し、高齢者が安心して楽しく暮らせる地域づくりにつながる期待が大きい。</p> <p>以前の圏域の外れ、交通の便が悪いセンターの立地から、地区内の保健福祉センターの2階に移動したことで、市民が気軽に相談できる環境となった。その環境を最大限に活かすため、ドアをオープンにすることなど相談しやすいセンター、活用しやすい情報提供に取り組む、利用者からも「親切、丁寧」な対応であると評価されている。さらに、毎月発行している情報誌「ヒバ城山」では、地域情報を積極的に発信すると共に、センターの活動内容を具体的に伝えることに努めている。</p> <p>移転後短い期間であるが、センターの認知度は着実に向上してきており、保健福祉センターに来所した利用者が訪れることもある。一方で、予めセンターの位置を把握している人以外には、センターの場所が分かりづらい面もあるため、道路沿いや保健福祉センターの入口周辺に支援センターを明示する工夫が望まれる。また、様々な支援活動や取り組みをさらに地域に向けて発信し、気軽に訪問することができるセンターを目指して地域資源を活かした活動などを積極的に伝え、さらなるセンターの認知度向上、地域の協力者の発掘・育成に活かされたい。</p> <p>今回の利用者調査及び介護支援専門員への調査では、概ね好意的な意見が見られた。しかし、センターからの発信や積極的な取り組みが少なく、事業運営に関して受け身的な印象が感じられた。介護支援専門員にしていえば、困難ケースが生じた際に相談に乗るだけでなく、定期的なケース検討会議を開催する等、センターからの「しかけ」を期待したい。また、地域の関係諸団体との連携を活かして様々な高齢者支援に関する活動を促進し、地域の活性化につなげられたい。</p>

平成28年度 地域包括支援センター第三者評価結果

地区	評価結果(上段:総合評価、下段:全体評価)
津久井	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>センター長を中心とするリーダーシップが活かされ、職員間のチームワークも良く、地域との関係作りが効果的に進められている。法人のサポート体制もしっかりしており、センター運営も安定感があり、地域のケアマネージャーとも毎月情報共有を行い、地域のグループへの支援も積極的に実施されている。また、全職員がセンターの目指す方向性を理解・共有して取り組みにつなげることで、活動の基盤が確固たるものとして確立されてきている。職員の専門性を活かして、垣根の無い、顔の見える活動を進め、気軽に訪問することができる地域に根ざしたセンターへの取り組みが着実に実行されている。</p> <p>広範囲に渡る地域特性を考慮した訪問相談、出前支援に取り組み、ひとり一人の関係者、対象者との顔の見える関係構築に力を注いでいる。その成果は、利用者調査の好意的な声として届いている。特に、毎月開催する「家族介護教室」の内容は多彩であり、職員の努力が感じられる。また、センターの地域への周知として新聞折り込みを活用するなど、周知に関しても、地域高齢者の生活実態を考えた実践となっている。</p> <p>センターのある道路沿いには大きな看板もあり、のぼりも設置するなど利用者がわかりやすいように工夫もなされている。反面、予めセンターの位置を把握している人以外には場所が分かりづらい面もあり、センターの様々な支援活動や取り組みをさらに地域に向けて発信されたい。相談だけに限定せず気軽に来所できるセンターを目指し、地域資源を活かした活動などを成果と合わせて積極的に伝え、さらなるセンターの認知度向上、地域での協力者の発掘・育成に活かし、地域ぐるみで高齢者を支える活動につなげられたい。</p> <p>成年後見、消費者被害、虐待対応など、より専門的支援が求められる実践が多くなっている。現状は市で作成したマニュアルの活用、行政からの情報提供などを行っているが、より積極的なアプローチが必要である。中でも、専門研修への参加及び専門職との連携、専門機関の活用などを進め、職員の対応ノウハウを向上することが期待される。さらに、困難事例支援に関するマニュアルや手順書を作ることで、地域支援者の対応力向上にもつながる。</p>
相模湖	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>居宅介護支援事業所交流会では、「介護支援専門員と民生委員の連携」というテーマを設け、各立場での認識・把握している情報等の違いを理解し合うため、グループに分かれた討議形式を工夫している。また、1人の居宅事業所が多いため、メンタルヘルス支援を兼ねて居宅事業所訪問を実施し、困難ケースなどの相談を含め、介護支援専門員とのコミュニケーション、関係づくりに積極的に取り組んでいる。</p> <p>地域行事に積極的に参加し、高齢者地域情報誌を活用すると共に高齢者の生活にまつわる問題をテーマに、寸劇やコントを交え、高齢者に伝わる情報提供を行っている。地域性を活かした脳活性化のためのウォーキング教室、介護家族がホッと出来るようなサロン、介護OBを認知症カフェの活躍につなげる企画、ケアプランを全職員で検討してセンター判断とするなど、利用者の視点に立った優れた事業に、積極的かつ誠実に取り組んでいる。</p> <p>人員の定着率の向上については、センターとして課題としてとらえており、法人と共有の上、対策を検討しており、定期的な職員との面談実施が求められている。今年度は看護職の負担軽減のための役割分担の見直しなどに取り組んでいるが、今後は、地域にセンター長以外の職員も更に出て行く、市民向け成年後見制度等の説明も他の職員が出来るようになるなど、職員が業務範囲を柔軟に広げ、互いに強みを生かす職場となることが望まれる。</p> <p>27年度は、次年度以降に総合事業が始まる点、地域での担い手育成の重要性等を重視した事業計画を作成している。今後まちづくり会議等とも連携し、支え合える地域づくりを目指しており、認知症カフェの企画や担い手の発掘に取り組んでいる。カフェの愛称を公募するなど、市民を巻き込んだ内容が企画されており、センターだからこそ出来る地域づくりに期待したい。</p>

平成28年度 地域包括支援センター第三者評価結果

地区	評価結果(上段:総合評価、下段:全体評価)
藤野	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>平成27年度の事業計画の目標を、高齢者の社会参加促進するため、地域包括ケアシステムの中核機関としての役割を發揮することとしている。従来、当地区で20年活動を継続している家族介護者の会を發展させることが課題となっていたが、センターの主催事業として、「ゆずカフェ藤野」という巡回型の認知症カフェを再スタートさせ、OBやOGも参加する担い手育成の場ともなった。開催には、地域の医療関係者、自治会、商店会、障害者施設もかわり、地方創生の補助金を活用している。まちづくり会議でも議論され、障害者も参加した行事も企画するなど、地域を包括する活動となっている。</p> <p>事業計画の策定は、月に1～2回の開催が定着している所内勉強会の場で話し合い役割分担のもとに作成していることで、実現可能性を高めている。センター内勉強会では、それぞれの担当事業について情報を交換しているため、新しい事業にも3職種がそれぞれの専門性を發揮して取り組んでいる。法人で定めた業務評価のための面談機会が年2回、5月と11月に確保され、職員意向も把握している。三職種全体が地域づくりに係るよう、「藤野高齢者支援センター職員業務分担表」を独自に明文化しており、この分担表に基づき、事業計画・事業評価の担当も割り振っており、一環したマネジメントが行われている。</p> <p>地域ケア会議は、市の狙いとして、個別の課題解決のための連携推進と、地域課題検討による地域づくりの推進という2つの目的をもって進められている。藤野地域はエリアも広く、それぞれの地区特性や課題も異なっていることから、地域ケア会議が個別課題の解決につながる実効性あるものとなるには、巡回型認知症カフェを展開している7地区ごとに、個別と地域を一体的に開催していくことが望ましい。小地域のケア会議については、他センターの事例なども参考に、藤野地域にあった方法としていくことが期待される。</p> <p>藤野地域の高齢化率は、32.3%と超高齢社会となっているが、要介護（要支援）認定者は約18%にとどまり、元気な高齢者も増加している。高齢社会の担い手として社会参加を進めることは、事業計画の目標ともなっており、新しい総合事業の開始を受け、地域になくはならない互助の仕組みづくりが求められている。地区内には、地区社協が助成をうけてたまり場づくりを進めている、福祉コミュニティサポートセンター運営委員会などもあることから、センターとまちづくり会議が連携して、移動支援や買い物支援など、在宅生活を支える社会資源開発が期待される。</p>
小山	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>中心部店舗を改装した点を活かし、ボランティアセンターとしてのサテライト機能やフリースペースの貸出、日常でも住民等が集まりやすい親しみやすい場所となっている。また傾聴ボランティア育成などにも取り組み、住民が主体となれるような地域づくりを進めている。</p> <p>地域課題の分析からグループ作りに結びつける企画力、地域の力を引き出し、様々な人を引き付ける吸引力、さらに職員間のコミュニケーションの良さが地域活動の支援などに結びついている。中心メンバーである三職種は、経験豊かで、それぞれが得意分野を持つという充実した職員構成になっている。そうした専門性の高い実践は、地域からの信頼を受けている。</p> <p>センターとして介護支援専門員との連携強化に取り組み、前回（25年度）調査に比べ、総合評価や助言・支援について高い結果となった。今後は更に、介護支援専門員から挙げた支援困難事例について勉強会を行うなど、より丁寧で一步進んだ信頼関係を構築することが望まれる。</p> <p>様々な実践や活動を行っているが、その全てを詳細に記録するためには多大な労力が必要になる。一方で、活動実績の評価を得るには、記録、報告の充実が必要である。これまで、実績の報告や成果をまとめることにはあまり力を注いでこなかった面も見られる。センターの価値を高めるためにも、記録、報告、集計を充実させ、実践報告等に繋げることを期待する。</p>

平成28年度 地域包括支援センター第三者評価結果

地区	評価結果(上段:総合評価、下段:全体評価)
<p>清新</p>	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>家族介護教室を厚意ある個人宅で毎月ほぼ2回開催する、公民館祭りでのアンケートから始まった麻雀の会、ラジオ体操の会など、地域では様々な活動が開花している。センターとして住民のニーズに耳を傾け、意欲や主体性を活かし活動を丁寧に応援し、自主的な活動を成長・発展させることで、地域で生活する高齢者の生きがいある地域生活と、互いの見守り・支えあいの関係づくりを実現している。</p> <p>担当地区を6ブロックに分け、年2回地区ごとに問題解決に向けた「地域福祉を考える会」を開催する他、民生委員とのミニケア会議も各年1回開催し取り組んでいる。各地域の問題を抽出し検討する他、地域ケア会議の決定事項や情報を伝えるなど、漏れのない組織作りで機能している。</p> <p>センターを取り巻く地域社会に目を向けると、地域で活躍する人材には高齢化が見られる上、民生委員改選に伴い、福祉の担い手不足がより明確になり、センターとしての危機感を持っている。こうしたことから、自主グループや自治会福祉部がこれからの福祉の担い手となるよう、地域関係者に働きかけている。センターの方針として、地区社協から「三世代交流の場」の提案を受け入れたり、認知症サポーター養成研修をこどもセンターで行うなど、多世代型の人材育成目標を掲げており、今後の取り組みの進展に期待したい。</p> <p>現在センターとして開設から10年目を迎え、地域のセンターとしての役割が浸透しつつある。地域ケア会議においては、地域づくり部会など、支え合う地域づくりの取り組みも進んでいる。また、社会全体で高齢化が進む中、まちづくり会議等でも、センターの地域に果たす役割が期待されている。今後、地域ぐるみの介護予防、担い手の発掘、認知症高齢者の見守りなどについて、関係組織と連携しながら取り組みを進めていくことに期待したい。</p>
<p>横山</p>	<p>地域包括支援センターとして市が求める水準を満たした運営を実施している。</p> <p>平成27年度の課題として、地域の担い手の発掘と育成と地域ケア会議における医療連携強化をきっかけ、平成26年の12月より、施設内から独立して移転した場所で、支援業務を行っている。毎月10名程度の二次予防対象者には、センター長を中心に、毎月の90%近い面接率を誇り、毎月150名への訪問を継続している。相談業務は、延年間5000件にのぼる相談実績に対応し、高齢者が気軽に相談できるための取組みとして、サロン活動や自治会などの地域事業とのタイアップした出張相談を展開し、気軽に相談ができることで、実績を伸ばしている。地域に深く入りこんで顔をつなぎ、高齢者の実態をつぶさに把握している。</p> <p>地域ケア会議は、かつては、センターからの情報提供の場として活用されていたが、ケア会議にでも困窮者の支援につながらない、という意見を受け、出席者主体の形態で、より具体的な課題についての検討を行う場に変えてきた。住民が課題解決に取り組みやすい単位として、地区内を8地区に分け、より小さな単位で密度の濃い検討を行っている。参加者は、自治会、地域住民、サロン、介護支援専門員、介護事業者等で、実際に取り組める課題を検討することで、地域の資源が発掘され、住民主体の支援活動が育っている。相談業務の地道な個別訪問の上に、地域への働きかけが相乗効果となり、見守りネットワークの協力者が増えている。</p> <p>3年前の第三者評価をきっかけに、介護支援専門員との交流を増やすため、隔月で居宅介護支援事業所を訪問し、困難ケースについての相談など、支援ニーズを把握し対応している。満足度調査の結果、センターへの相談のしやすさについては、訪問相談や困難事例での同行などの取組が評価され、3割近い改善が見られたが、指導・助言や市の施策等の情報提供などについては、さらなる改善の余地がうかがわれた。これらの点については、地域の介護支援専門員のニーズを把握し、必要に応じて外部資源も活用しながら、支援を強化していったほしい。</p> <p>地域における担い手の発掘や育成は、平成27年度の課題の一つとなっていたが、アウトリーチ型で、地域活動の現場に足を運び、拠点でのまちづくりを側面支援している。また、地域ケア会議の検討を経て、認知症の方の家族介護者支援の活動が定着し、住民の自主的な認知症家族介護者支援の活動も育ってきている。担い手の発掘・育成にあたっては、ゼロから育てるばかりでなく、すでに地域の中で住民が主体となって始まったような取組みを発見し、そうした活動とネットワークを組み、情報を地域に発信していくことも有効な手立てと思われる。</p>

平成28年度 地域包括支援センター第三者評価結果

地区	評価結果(上段:総合評価、下段:全体評価)
中央	<p>地域包括支援センターとして市が求める水準を満たした運営を実施している。</p> <p>事業計画は、前年度の各担当の反省・振り返りを踏まえ、全職員で協議して作成している。センター内会議を中心にケース検討や研修成果の共有を図り、センター内勉強会の開催にも取り組む等、全職員での情報共有に力を入れている。特に、独自の「目標管理シート」を作成して事業計画を具体化し、半期での中間評価や年度末の達成度・評価、次年度へ向けての課題も明確化して共有している点や、年間の業務統計を作成し、実績や年度ごとの推移を把握している点は優れている。</p> <p>介護予防ケアマネジメントにおける本人との面接に力を入れ、対象者の生活課題の把握し、プランに乗らない場合であっても生活の質を高める提案を行うことを心掛けている。対象者へのアプローチは、できるだけ自宅で行い、生活環境、生活の仕方を知ることの重要性を認識している。そうした努力もあり、面接まで繋がった人が前回調査から150%増え、丁寧な実態把握が進んでいる。</p> <p>外部研修に職員を積極的に派遣しており、研修報告書を作成して発表や回覧を通じて成果を共有化したり、研修参加記録簿を作成し、全体の参加状況・実績を一覧化して把握している。しかし、職員のキャリアパスや個人別の視点での人材育成の方法は明確になっておらず、職位や職種、経験に応じて求められる力量や個々人の目標達成状況等を人事考課に連動させる仕組み作りにも期待したい。法人内各部門との人事交流や連携体制を充実させていくことでの実現が望まれる。</p> <p>センターは市の中心に近く、大きな病院の目の前にあるという立地に恵まれている。しかし、来訪者の数は年々伸びてはいるものの、センターに気軽に立ち寄り利用者を増やすための、さらなる工夫が求められる。地域住民や高齢者にとって、身近な相談窓口を目指していることを考えると、まず、センターの視認性を高める努力と共に、地域住民の居場所になるような空間を作ることやイベントの開催等の「しかけ」を期待する。</p>
星が丘	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>全ての職員が相談援助職のプロとして高いスキルを持ち、来所や電話での相談に親身になって対応している。介護支援専門員や民生委員から情報を受けた場合は即日対応と訪問をすることを基本とし、実態把握に努めており、担当地区の住居地図に要介護者宅の印をつけ、エリアごとの特徴を把握した上で適切な支援につながるよう地域アセスメントを行っている。サービス基本台帳と手順に沿った電話訪問で安否確認を適切に行うなど、あくまでも主体は居住者であり、意向や希望などを丁寧に聞き取り、自主性を持った前向きな支援に参加につなげている。</p> <p>地域とともに高齢者を支えることを目標に定め、独自のアイデアを持ち、試行錯誤しながら実行している。自治会ではセンターの提案による「シルバー110番」が定着し、地域住民の周知のもと実践されている。住民を巻き込んでワーキングチームを結成し作成した認知症理解の啓発のための漫画は連載形式として市関係各所に配布され、住民の意識改革・共有につながっている。住民が主催する認知症カフェや介護者カフェ、誰でも集える居場所づくり等、センターが地域のニーズを把握して住民グループに投げかけて始まった活動であり、それぞれの活動が一次予防、二次予防としても機能している。</p> <p>センターの地区内認知度は高く、その取り組みは広く受け入れられており、地域で認知症高齢者を支える意識の向上に着実に繋がっている。「シルバー110番」や認知症理解の啓発のための漫画の作成・配布、市民講座での職員自らの寸劇など、センター職員が積極的に活動を進められていることが、地域に活力を与えていると考える。介護支援専門員とのさらなる連携関係の強化・向上、見守り対応や孤独死ゼロに向けた取り組みをどのように進めていくか、様々なアイデアを職員、地域間で共有し、資源を活かした活動をさらに展開されたい。</p> <p>センター長を中心に様々な取り組みを進め、地区内の関係機関との連携を活かして居住者主体の活動が進められている。これらの築いてきた知識や人材関係を整理し、取りまとめることで次の高齢者支援を支える世代の活動につながるものとされ、包括的継続的な取り組みの展開に活かされたい。また、センターの目指すものを具体化するために、中長期的な視野にたった計画を取りまとめ、職員人材を活かしつつ、次へのステップとして活用されたい。</p>

平成28年度 地域包括支援センター第三者評価結果

地区	評価結果(上段:総合評価、下段:全体評価)
光が丘	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>大型分譲された区域内にある地域の自治会が運営するコミュニティセンターに同居したことで、センターの認知度が高まり、高齢者の相談件数が増加している。コミュニティセンターの2階にある多目的スペースで地域の様々な行事が行われる場合には、一部応援参加し、介護予防につながる情報提供をし、PR機会になっている。公民館のお祭りなど、高齢者が多数集まる機会には地区に出向いて、センター主催の出張相談会を開いている。また、活発な活動を行っているサロンは地区内に22箇所あり、各サロンからの依頼に応じて年22回程度の出張相談を行っている。</p> <p>家族介護教室は、前半を介護に関する情報を伝える場として、後半を参加者からのお話を聞く時間としている。利用者からのお話は活発で、時間を延長して行われることもある。時には、行政書士が参加し日常生活支援を学んだり、グループワーク形式を用いるなどプログラムにも工夫している。また、参加者の息抜きになるよう、介護から少し離れたところに話題を持って行く工夫も行っている。家族介護教室のOBに声かけし「認知症カフェ」の担い手の確保につなげている。</p> <p>本センターの介護予防ケアプラン作成件数は、一人あたり20件程度と増える傾向にある。特に、新しい総合事業の対応が負担増となる中、業務実施対策を法人も交えて、検討し、講じていく必要がある。居宅介護支援事業所との連携体制を一層充実させ、事業所がセンターに対し持っている期待や要望を把握し、求められている支援を提供し、介護予防ケアプランの直営件数を適切な水準に移行させていかなければならない。</p> <p>コミュニティセンターとの同居を活かし、地域の行事や各団体の会議に積極的に参加し、ネットワークの強化を図ろうとしているが、現状では、地域高齢者の困窮の状況の情報源が民生委員に偏りがあるため、より一般高齢者とのネットワークをもつ自治会等とのチャンネルを増やしていくことが求められる。また、ネットワークの要となる地域ケア会議については、民生委員、自治会、地区社協、老人クラブ等地域団体に呼びかけて開催しているが、センターからの情報提供の場となるだけでなく、個別事例への関わり方を見いだせる場となるよう、進展が期待されている。他センターの取組み事例も参考にして、当センターらしいケア会議の充実を図ってほしい。</p>
大野北第1	<p>地域包括支援センターとして市が求める水準を満たした運営を実施している。</p> <p>初年度の職員体制については、センター長を中心に、職員間の連携協力体制がとられ、年度を乗り切ることができた。利用者等の調査結果をみると、満足度が100%の項目も複数見られるなど、一定の成果を確認することができる。民児協、地区社協、自治会、老人クラブ、サロンの開催時に参加して、ゼロから地域との関係づくりに取り組んでおり、それぞれの団体との連携がとれるようになってきている。</p> <p>職員の業務分担、遂行にあたっては、センターとして、役割の考え方を明文化し、計画をたて実行に移し、実績を確認するPDCAの取組みが浸透している。利用者の相談記録の整理分類については、相談の内容によって、「予防」「待機」「一般相談」「二次予防」の4種類に区分し、個別ファイルを作成し、引継ぎを終えた利用者の情報は、利用頻度に鑑みて別にファイリングして保管しているなど、情報を活用する観点から整理が行われている。計画的に、かつ組織的に業務を遂行するための基盤が構築されており、着実なセンター運営が行われている。</p> <p>センターのめざす姿は、「地域から顔がみえ、ふらっと来てもらえるセンター」であるが、これを、職員と共有し、実際の業務を通して、一歩ずつ具体化に取り組んでほしい。玄関先にも、前を通った人が立ち寄りたくなる工夫をし、利用者満足度の高い支援に触れられる高齢者を増やしたい。地域は、新しいマンション等も多く、市内ではまだ高齢化率はそう高くないので、地域に関わる様々な関係機関とも連携し、若い職員の柔軟な発想が活かされる新しい取組みに期待したい。</p> <p>介護支援専門員が抱える困難事例への対応においては、センターがバックアップや情報提供を行うなど、連携をより強化していく必要がある。今後、介護支援専門員が必要とする支援が提供できるよう、専門性を高めるだけでなく、介護支援専門員への立場を理解し、共感のある応援の提供が期待される。</p>

平成28年度 地域包括支援センター第三者評価結果

地区	評価結果(上段:総合評価、下段:全体評価)
大野北第2	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>センター長を中心として職員がまとまって取り組みを進めている。担当地区が2つに分かれた影響も出ているが、民生委員との連携関係を活かして高齢者支援を着実に進め、関係機関との顔の見える連携体制づくりに努めている。センターの運営に関するマニュアルなどは法人を中心に整理・まとめられており職員間で共有され、取り組みや体制などがしっかりと整えられている。利用者へのフォローや来訪者への対応も信頼のおけるものとなっており、利用者が安心して相談に訪れられるよう配慮されている。</p> <p>介護予防サービス支援計画書は専門用語をできるだけ使用しないようにし、分かり易いものになっている。また、担当者会議の際に本人と参加者全員で目標を確認し、その場で手書きにて計画書に記入し完成させ、利用者の目標の達成に対する意欲につなげている。計画書作成時には本人の状況や要望を十分に把握しているが、本人の希望をそのまま聞くのではなく、なぜそれを希望としているのかまで深く理解するようコミュニケーションを取り、「やりたいこと」「困っていることの解決」につなげるよう努めている。</p> <p>担当地区が2つに別れ、新たにセンターが開設されたことで、大野北第1センターと協力連携した取り組みも進めており、場所のPRに向けて道路沿いにのぼりを立てるなどの対応を行っている。認知度のさらなる向上に向けて活動内容などの広報や出前相談などの積極的な取り組みを行い、地域居住者が気楽に相談に訪れ、交流できる場のさらなる整備を図りたい。また、地域高齢者の実態をデータとしての確に把握・整理し、活動への活かし、情報提供の場を整えて積極的に伝えていく工夫も進められたい。</p> <p>情報提供する事業所のパンフレットは1サービスで100を超えるパンフレットを用意し、利用者からの相談時にすぐに紹介できるようサービス毎に分けて保管している。また、常に新しいパンフレットを集めているため、事業所の入り口にサービス別のかごを設け、日々情報収集を行っている。今後はサービス毎の分類の他、さらに事業所の特徴等でまとめるなど、より情報を提供しやすく整理することも期待したい。そのような対応を進めることで、利用者のサービス利用を促し、適切な高齢者支援につなげられたい。</p>
田名	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>平成27年度にむけた課題を、住民同士の互助の支援や意識啓発ととらえ、高齢者の居場所づくりや自主グループ育成に取り組んだ。もともと、自治会加入率が高く、古くからのコミュニティの絆の強い地域であり、住民活動も盛んであることや、法人組織も地域に根差して事業を行っていることから、素地は整っていた。こうした環境を活かし、介護予防教室終了後の参加者の受け皿として「たなさんぼ」という名の会を地元とともに立ち上げ、毎月開催して、参加者も倍増している。歴史的資源も活かし、観光ボランティア化にも取り組もうとしている。</p> <p>独自事業として、自治会向けの福祉講座など、多彩な取組を継続しており、福祉向け講座では、介護保険事業所を市民に紹介して、一般住民の介護への関心を高めている。これまでの経験から、一般住民の参加を促進するため、一つの事業に参加した市民に丁寧な声をかけ次の参加につなげたり、ボランティアセンターなどの参加者も活用している。また、地域に関わる経験の中から、住民の互助意識を高めるにはより「小さな単位」への働きかけが重要であることや、地区外からの参加も柔軟に受け入れることなどに気づき、実践している。</p> <p>相談者に対する対応は、一人ひとりのニーズに合わせて丁寧に行われてはいるものの、対象は同じ地域の高齢者であり、要介護者等や困難事例の把握や対応とも重なっていく部分があるため、センターとしても、全体像が把握しにくくなっている状況がうかがわれた。相談対応は、市の統一ソフトで情報を入力し、個別データとして蓄積しているが、定期的な実績データの集計分析などから、相談の実態がどのように行われているのかを把握し、センター内で共有化して、相談対応の質の向上に活かす仕組みづくりが必要と考えられる。</p> <p>地区社協とは、連携体制が構築されており、サロン開催や、出張講座など、市民参加を促進する活動で協力体制が取られている。地域に関わる様々な関係団体との協力体制を活かし、成年後見制度の周知や、制度利用にむけた支援活動にもより積極的に取り組んでいくことが求められる。情報発信について公民館と連携した活動も準備が進められているので、センターにおける多職種連携の実践を活かし、高齢者の暮らしの安心を守る取組みの強化が期待される。</p>

平成28年度 地域包括支援センター第三者評価結果

地区	評価結果(上段:総合評価、下段:全体評価)
上溝	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>年4回の地域ケア会議を通して、民生委員や地域住民代表等と共に、個別ケース支援に取り組んでいる。地区の民生委員からケース検討において多くの気づきをもたらされ、なくてはならない存在となっている。そうした場では、センター職員が、介護の専門性を地域住民の感覚にあわせて発揮することで、意見交換が活発なものとなり、センター職員も地域住民から学びを得ることができている。個別のケース検討に丁寧に対応することが、地域づくりの基盤となっている。民生委員アンケートの意見では、地域の会議や行事に頻繁に足を運び、よくがんばっている、という意見が多数みられた。</p> <p>当センターは、平成27年5月に、施設内から独立し、駅直近で通りに面し、大規模スーパーにも近い場所に移転した。前面ガラス張りの明るい相談拠点には、地域活動の情報が置かれている。入口には、ちょっとしたベンチが設置されており、時折、高齢者がふらっと立ち寄る姿がある。押戸タイプの扉がやや重い、来訪者の姿が見えると、職員がさっと出迎え開けるようにしている。利用者の生活の空間に入り、直接言葉を交わせる距離が、相談の敷居を下げ、専門性の可能性を拡げている。</p> <p>地域住民グループ支援については、要請を受けて、地域関係団体やサロン等の活動に出向き、センター機能のPRなどを行っている。介護予防に気軽に取り組める機会を求める声などを踏まえ、主催のラジオ体操を開始し、毎回4～50人の参加を得ている。こうした主催の活動や、資源開発につなげるためには、参加者や関係者の中から、活動の運営へのサポーターを募り、事業の運営を体験する機会を住民に提供し、協働の範囲を拡げていくことが必要となる。既存の関係団体へ出張相談などにおいても、センター機能の情報提供にとどまらず、主催事業の賛同者を募り、住民と協力した新たな活動の立ち上げにつなげていくことが期待される。</p> <p>消費者被害や高齢者虐待の防止など、高齢者の権利擁護に関わる早めの対策や、未然防止策に向けた普及啓発の必要性が高まっている。権利擁護については、地域ケア会議の中でも取り上げており、個別支援では成年後見制度をアピールしていく方針である。今後、市民や高齢者家族に対してさらに啓発活動を行い、権利擁護への理解を深めていく支援が必要と思われる。</p>
大野中	<p>地域包括支援センターとして市が求める水準を満たした運営を実施している。</p> <p>センター開設2年目という状況下、センターの周知と地域との関係作りに積極的に取り組んでいる。パンフレットやセンターだよりの定期的な配布はもとより、居宅介護支援事業所交流会を主催し、地域のケアマネジャーや医療ソーシャルワーカー、訪問看護、地域ケアサポート医との交流の機会としている。新たに開設した地域交流スペースも地域ケア会議の会場や関係団体の活動の場として有効に活用しながら、地区社協や民生委員、自治会、ボランティア等、幅広い地域の関係者との協働を進めている。</p> <p>職員が全ての事業を理解し、総合相談できる力を身に付けることに取り組んでいる。面接は、できるだけ本人の生活空間で行うことを大切に、支援目標を立てる際には、本人の言葉を使い作成している。こうした利用者本位の取り組みの成果として、利用者からは、職員の接遇に「信頼できる」という声が上がっている。さらに、毎朝行われるミーティング(朝礼)は、事務連絡や予定の確認のみならず、支援を振り返る場となっており、職員の質の向上にとって大きな機能を果たしている。</p> <p>支援経過をまとめた記録は丁寧であり、具体的な対応が記されている。支援の実践においても、市の運営方針に沿った着実な取り組みを行っている。一方、そうした実践を確認できる「しくみ」「基準」「フロー」等のシステム化が進んでいないため、標準化が遅れている。また、専門的実践を評価するための具体的な根拠があいまいな状況である。センターの価値及び職員の実践力を高めるためにも、支援実践のさらなる標準化に取り組むことを期待する。</p> <p>配置基準を上回る職員を安定的に配置し、相談受付や連携の体制、就業状況等も適切に把握・管理し、改善を図っている。法人の組織規模や規程・マニュアル、教育・研修制度も十分に活かしており、法人内のセンター合同の勉強会も工夫して企画・開催している点は評価できる。さらにセンターの特殊性や専門性を考慮し、市の基準等を踏まえた、独自のマニュアル類や人材育成制度等の構築につなげることが期待される。</p> <p>○権利擁護に関する基礎理解に取り組み、地域情報を集め、チーム支援で関わっている。一方、成年後見、消費者被害、虐待は複雑化、多様化しており、最新情報の収集や専門研修への参加が必要である。さらに、権利侵害に対する感度を上げ、具体的な情報提供及び地域の実態把握を行うなど、より積極的な取り組みが期待される。</p>

平成28年度 地域包括支援センター第三者評価結果

地区	評価結果(上段:総合評価、下段:全体評価)
大沼	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>センター内のチームワークも良く、センターの目指す方向性を職員間で共有して高齢者支援に努めており、中長期にわたった取り組みを進めている。センター長を中心とするリーダーシップが活かされ、法人責任者との連携も取れている。センター内は明るく清潔であり、職員のあいさつや対応も爽やかに溢れている。事務室に隣接してコミュニティ室があり、地域居住者が集うイベントなどにも活用されており、気軽に来所できる施設となっていることも室内の手づくり作品などからも窺え、今後の取り組みにも有効に活かされることが期待できる。</p> <p>地域の自治会や民生委員などとの連携関係を活かした様々な取り組みを行い、センターの活動を伝え、地域資源情報などを共有して高齢者への支援活動を進めている。また、地域の活動にも参加し、センターの特色を活かして高齢者がいきいきと生活できるまちを目指した取り組みを、自治会などとの協働体制のもと着実に進めていることとする意欲が窺える。地域のキーパーソンとの人的ネットワークを活かした具体的な活動が行われ、地域の人材を活かした住民を主体とする包括的継続的な支援につなげようとしている。</p> <p>地域居住者に向けて高齢者地域情報誌を作成し、センターの存在や活動内容、取り組みなどを地域に向けて発信している。また、まちづくり会議に参加し、高齢者がいきいきと生活できるまちを目指した活動を行っている。また、ボランティア団体と協力して絵手紙や手芸、体操、読み聞かせの教室が行われ、来所しやすいセンターづくりが進められている。これらの取り組みを地域に向けて発信し、地域に根ざした施設をアピールして、センターの周知や認知度の向上、地域が抱える人材の発掘・育成、新たな資源の活用などに活かされたい。</p> <p>センターの目指す方向性を共有した取り組みが進められており、訪問調査時にも中長期の目標に関する話し合いが職員間で行われていた。職員やセンター長が考えるセンターの目標を明確にし、中長期計画として取りまとめ、それを実現するための取り組みを地域資源や人材などを活かして進められたい。中長期計画の策定にあたっては職員間での協議・合議が重要であり、地区の抱える課題や問題点などを踏まえ、一人ひとりが考えるセンター像を共有した話し合いを期待したい。</p>
大野台	<p>地域包括支援センターとして市が求める水準を満たした運営を実施している。</p> <p>サービスの選択や事業への参加などの決定はあくまでも利用者の意向や希望を第一に優先し、無理強いすることなく選択肢を豊富に提供して、高齢者がいきいきと地域の中で暮らせるまちづくりを目指している。また、地域の祭りやサロン、会合などに積極的に参加し、顔の見える支援につながる取り組みを進めており、地域の既存資源を活かしてセンターの高齢者支援がみんなの楽しいにつながる活動に取り組んでいる。</p> <p>センター長と職員のチームワークを活かして、地域情報誌の改編・ホームページの見直し、地域内の様々な活動団体との連携強化を図り、地域高齢者の安心と楽しい生活につながる取り組みが進められている。地区内のサロンや会合に積極的に参加をして顔の見える支援につなげ、関係機関との連携を活かして住民主体の活動の立ち上げを支援したり、認知症高齢者を地域ぐるみで見守っていく活動など、高齢者を地域で支える体制づくりの基盤につながる活動が進んでおり、今後の取り組みに期待が持てる。</p> <p>地域居住者に向けて新たな地域情報誌の作成を検討し、センターの存在や活動内容、取り組みなどを地域に向けて発信しようとしている。また、自治会や民生委員などとの連携を活かして会合などに参加し、高齢者がいきいきと生活できるまちを目指した活動を行っている。男の料理・体操・ピアノの教室、手遊びの会支援を行っている。これらの取り組みを地域に向けて発信し、地域に根ざした施設をアピールして、センターの周知や認知度の向上、地域が抱える人材の発掘・育成、新たな資源の活用などに活かされたい。</p> <p>センター長を中心に様々な取り組みを進め、地区内の関係機関との連携を活かして居住者主体の活動につなげ進められている。これらの築いてきた知識や人材関係を整理し、取りまとめることで次の高齢者支援を支える世代の活動につながるものとし、包括的継続的な取り組みの展開に活かされたい。また、センターの目指すものを具現化するために、中長期的な視野で計画を取りまとめ、職員人材を活かしつつ、次へのステップとして活用されたい。また、地域の人的資源を人材バンク的なデータとして取りまとめ、人材の計画的な育成及び職員の資質向上などに活かされることも期待したい。</p>

平成28年度 地域包括支援センター第三者評価結果

地区	評価結果(上段:総合評価、下段:全体評価)
大野南	<p>地域包括支援センターとして市が求める水準を満たした運営を実施している。</p> <p>地域包括ケアシステムの核となるセンターの存在意義を強く認識し、理念・方針や当地域の特性や課題を明確にした上で、地域の多様なネットワークとの連携を事業計画に位置付けている。毎日の朝礼と終礼、毎月の包括ミーティングや定期カンファレンスを通じて、センター全職員で情報を共有しながら方針や計画の実現に真摯に取り組み、年度末には事業報告書を作成して、実績や評価をまとめ、次の改善へとつなげている。</p> <p>利用者調査の結果をみると、介護予防の観点から、閉じこもり予防や体力の維持強化についての高齢者の関心や、支援ニーズの高まりが感じられる。センターの理学療法士を中心に、サロンで体操の指導や健康増進に向けた話をする他、個別ケースでは退院に向けたアドバイスもしている。センター独自の介護予防事業では、上級者向け体操教室を開催するなど、アクティブな高齢者が多い地域の特徴を活かした事業を行っている。</p> <p>当センターとして分割・移転して2年が経過し、法人内での独立性や利用者の利便性等の面では向上しているが、職員の労務管理や文書管理の面における課題も顕在化している。法人内の介護施設やセンターとの連携体制を再構築し、キャリアパスの明確化や人事交流、勉強会、共同研究の実施等を通じて、職員の能力と組織の向上を図っていくことを期待したい。</p> <p>新しい総合事業開始に向け、担当地区を2分割し地区毎の課題抽出を実施している。地区の困りごとを聞くことで、課題に応じた地域資源を分かり易く載せた地区毎の地図を作成する構想をもっている。住民が課題解決の担い手として活動しやすい規模や、具体的な課題を把握しやすい規模に配慮し、今後6地区に分けた課題抽出が期待されることである。より身近な地区の課題を整理し、地図で見える化することにより、地域住民が課題を認識でき、住民が主体となるサービスの創出につなげていくことが、期待される。</p>
上鶴間	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>センター長を中心として職員がまとまって取り組みを進めており、自治会・民生委員との連携関係を活かして高齢者支援を着実に進め、関係機関との顔の見える連携体制づくりに努めている。センターの運営に関するマニュアルなどは法人を中心に整理・まとめられ、職員間で共有され取り組みや体制などがしっかりと整えられている。健康マージャンや民謡の会など、開設後短期間で様々な取り組みを行い、利用者が気軽に安心して相談に訪れられるよう配慮されている。</p> <p>理事長の自治会につながる人脈を活かして、地域の活動との連携に活かされ、自治会の大きさに合わせた事業展開が期待できる。また、利用者の意思・希望を第一とした支援活動の提供がなされており、地域の特性に配慮した出前相談や地域情報誌の発行が行われている。また、地域内で同じ法人が運営するセンターと連携した家族介護教室の合同開催など、参加者が楽しめる企画を盛り込んでいる。</p> <p>地域に向けた情報誌を作成し、センターの存在や活動内容、取り組みなどを発信している。また、自治会や民生委員などとの会合などに参加し、高齢者がいきいきと生活できるまちを目指した活動を行っている。センターのイベントスペースを利用した健康マージャンや民謡の会などの取り組みが行われ、来所しやすいセンターづくりが進められている。これらの取り組みを地域に向けて発信し、地域に根ざした施設をアピールして、センターの周知や認知度の向上、地域が抱える人材の発掘・育成、新たな資源の活用などに活かされたい。</p> <p>センター長を中心に様々な取り組みを進め、地区内の関係機関との連携を活かして居住者主体の活動が進められている。これまで築いてきた人材資源を“人材バンク”として整理し、取りまとめることで、次の高齢者支援を支える世代の活動に活かしていくことができると思われる。また、毎年の取り組みを、センターの目指す姿の実現につなげるためには、中長期的な視野にたった計画を取りまとめ、次へのステップとして活用してほしい。</p>

平成28年度 地域包括支援センター第三者評価結果

地区	評価結果(上段:総合評価、下段:全体評価)
麻溝	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>麻溝地区独自の取り組みとして、センターからの発行紙を自治会、地区社協、民生委員、老人クラブ等など地域の関係組織を「協力機関」として位置づけて連名で「高齢者がわら版」として発行している。一面の紙面も、自治会のお祭り、社協のサロン紹介、老人クラブの活動、民生委員の現場の声などを紹介し、高齢者にとって分かりやすい情報提供となっている。各関係組織とは、日頃から高齢者問題の発見、通報や、問題がありそうなケースの情報共有を行っているが、情報誌を通じてさらにつながりを強めている。</p> <p>企業・福祉施設・センター・大学・住民による健康増進プロジェクトチームを立ち上げ、H28年4月より、生き粋サイズ 麻溝運動マイスター（指導者養成講座） 麻溝版百歳体操がスタートした。指導者養成講座では、一期生21名、二期生24名の方が講座を修了し、16名の方が活動され、さらに運動生理学、指導法についても学習してもらったなど、地域のリーダー養成を図り、地域事業の運営を担う人材育成に取り組んでいる。</p> <p>民生委員や自治会、サロン等の活動場所に出向き、情報収集や実態把握が行われているが、閉じこもり、虐待など表に現れにくい課題、ニーズに対する関係機関との連携は不可欠であり、特にケアマネジャーとの連携を深め、地域の潜在的課題、ニーズの対応に期待したい。</p> <p>利便性向上のため、地区中心部の大型スーパーの店内に移転し、チラシの設置などにも積極的に取り組んだことで、センターの来所者数が増大するなど、成果が挙がっている。また職員が地域のサロンなどにも積極的に足を運んでいる。一方で、現在は常勤職員4名体制であり、また予防プランを直営で作成する件数は委託数の約倍となっているなど、体制的な面での難しさも見られる。今後、センターの役割を十分に発揮するための職員体制の充実をはかると共に、誰もが業務を行いやすい情報の共有化等に取り組むことに期待したい。</p>
新磯	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>地域のつながりが強い地域であり、互いに支え合う関係が根づいており、地域特性に合わせて地区社協の見守りステーションとの連携を活かし「みまもりホルダー」を作成、高齢者支援活動につなげている。また、交通手段の確保が難しいことから、積極的に出前相談を開催するなど、センターから出向いて情報を提供したり、来所が難しい方には送迎を行うなどの対応を行い、地域に根ざした活動を進めている。小学生を対象とした福祉講座を開催したり、自治会との連携にも取り組んでいる。</p> <p>高齢者地域情報誌発行の際には、前号の反省を活かすため、民生委員や関係者の意見を取り入れている。編集の方針を立て、具体的な改善点を検討し、見やすく情報が整理された紙面は、高い評価を受け発行部数は伸びている。また、介護者教室も、前年の反省を活かした企画を立て、年間スケジュールを定め、実施している。参加しやすい事業企画は、利用者からも好評である。</p> <p>地区内には市民活動団体やボランティア団体はなく、高齢者を支える基盤整備が重要であるとの考えから、地域住民との連携強化、地区社協との活動、老人クラブやまちづくりセンターとの関係を活かして取り組みを進めている。近年、自治会との連携関係構築が実現していることから、今後の活動に期待したい。また、気軽に訪問することができるセンターの構築を目指して様々な支援活動や取り組みをさらに地域に向けて発信し積極的に伝え、さらなるセンターの認知度向上、地域の協力者の発掘・育成につなげられたい。</p> <p>2次予防事業対象者のアセスメントを充実させ、個別ファイルを作成しているが、利用者がいなかった。成年後見制度に関しても、より積極的な取り組みが期待される。権利擁護事業を広く捉え、必要な状況にある人をアウトリーチするなど、より積極的なアプローチが必要である。その他、独自の取り組みを上手に伝えるPR活動が必要である。センターの価値を高め、地域から評価されるセンターになるためにも着実な実績作りが求められる。</p>

平成28年度 地域包括支援センター第三者評価結果

地区	評価結果(上段:総合評価、下段:全体評価)
相模台 第1	<p>地域包括支援センターとして市が求める水準を満たした運営を実施している。</p> <p>拠点は、地元に着した法人が兼ねてから持っていた構想を実現させ、小田急線の最寄り駅から病院までを結ぶ商店街のちょうど中間地点に設置されている。"トイレ使ってください"の看板、地域情報の掲示、電光掲示板、絵や作品の飾られた企画展示も可能なフリースペースなど、見知らぬ人でも入ってみようかなと思わせるしかけが豊富にある。人が立ち寄ると、奥の事務所から職員のにこやかな笑顔の出迎えがある。ドアのあるちょっとした相談スペースもあり、男性の高齢者も多く、住民が途切れることなく訪れ、職員となじみの関係をつくっている。</p> <p>地区社協が開催するサロンや、近隣の集合住宅管理組合への連続的な出前講座を行い、"男のサロンで将棋や麻雀"や"女子会ネイルケア"など、工夫をこらしたプログラムを行っている。「みかん茶屋」と名付けた認知症カフェでは、悠遊シニアスタッフを担い手として活用し、回想法などにも取り組んでいる。あじさいという体操グループでは、自主グループ化を応援するなど、地域住民グループ支援にも成果がでていいるなど、事業を通じた多様な団体との関係づくりが進展している。</p> <p>地域の要援護高齢者の把握については、相談窓口につながった人には対応がされたが、アウトリーチ型でセンターが積極的に地域実態を把握する取組については、今後の課題である。現在、地域に対しては、民生委員が主催する10箇所ほどサロンに参加したり、公民館でのサークル活動の把握等を開始しており、これらを情報把握のネットワークに育てていくことが求められる。特に高齢者虐待の早期発見や防止について、近隣地域との関係づくりがなされ、予防策が一層効果的に取られるよう、取り組んでほしい。</p> <p>受託業務の遂行にあたり、職員の経験等を補完するため、豊富な人員体制が取られている。開始から二年目を迎え、相談があった場合の担当の決定や、地域とのネットワークづくり業務への関わりが、職員により偏りが出ている面があり、組織全体の力をあげていくために、職員の育成を見通した担当配置の仕組み化が、必要となっている。一例として、業務分担のもととなる、センター長や3職種の役割の考え方の整理と、職員面談をもとに、センター職員として、何を課題として取り組むか、育成方針をふまえて担当を定めていくことが求められる。</p>
相模台 第2	<p>地域包括支援センターとして市が求める水準を満たした運営を実施している。</p> <p>高齢化率29%になる地域にあり、認知症への関心は非常に高い地域となっている。そうした中で、2つの中学校に働きかけ、福祉学習の時間を使って、認知症についての普及啓発を行い、家族介護者の会のOBも参加して授業を行った。また、地域ケア会議では、認知症介護をテーマにとりあげ、事例をもとに、地域でどのような対策が可能かを検討した。家族介護者の会では、毎回新規の参加者ができるようになり、職員も手ごたえを感じている。「認知症の支援」を軸に、センター、中学校、地域住民のネットワークが構築されつつある。</p> <p>ケアプランの作成にあたっては、通常業務として、最初に本人の主訴をしっかりと傾聴し、きめ細かなアセスメントをし、目標志向型のプランを目指し、利用者がどうなりたいかという目標を掲げ、利用者の意欲を引き出し、そのための主体的な取組を促している。経験の少ない職員がそうしたプラン作成に近づくために、センター長中心に、アセスメントの指導の役割を担っている。事業所の利用においては、利用者の希望や適性を把握し、複数の事業所を案内している。性別での異なる好み、時間についてのきめ細かなニーズなどがマッチングのポイントであることを心得、支援に役立てている。</p> <p>職員体制は、センター長の他、ケアマネジャー3名(うち1名は非常勤)、社会福祉士1名、看護師1名が配置され、規定どおりの配置となっているが、新しい業務や業務の改善に着手できないという課題を抱えている。業務の負担の解消に向けては、記録をつけデータを取るなど客観的な業務状況の把握をし、要因を究明することが求められる。要援護者の把握のための記録などはIT活用を進め、効率化・見える化を進めることも必要になる。同時に、多くの取組み課題の優先度をつける必要があるため、法人責任者の協力もえて、検討してほしい。</p> <p>高齢者虐待については、毎年地区内で5~6件発生しており、長期的視点にたった未然防止の取組みや一般に広く普及啓発を行うことが大きな課題であり、当センターとしての緊急性も高いといえる。また、事例が発生した場合の初期の適切な対応方法も含め、高齢者虐待を進めていく上で、職員の研修や先進事例を習得する機会を確保し、優先的に取り組んでいくことが求められる。動き出した認知症支援の機会も活用し、高齢者虐待の未然防止を進展させてほしい。</p>

平成28年度 地域包括支援センター第三者評価結果

地区	評価結果(上段:総合評価、下段:全体評価)
相武台	<p>地域包括支援センターとして市の水準を満たし、かつ優れた運営を実施している。</p> <p>地域アセスメントに力を入れ、地区ごとのデータや過去の相談内容・傾向等を統計的に分析した上で、事業計画を作成しており、地域の特色や課題、高齢者の実態に合わせた独自の事業や取り組みを展開している。認知症高齢者の増加を予測して認知症予防を目的とした絵本の読み聞かせサークルや、鬱傾向の高齢者を対象とする男女別の自主グループの立ち上げを行っている。また、気軽に立ち寄れる居場所作りについても関係団体へ働きかけている。居宅介護支援事業所交流会や地域ケア会議についても、地域アセスメントの結果を踏まえて具体的なテーマや開催方法を工夫する等、課題分析による根拠を持った事業運営と支援を進めていることは高く評価できる。</p> <p>地域のお祭りや発表会等のイベントへの参加や、教室等を開催することにより地域住民や家族介護者に近いセンターとなるべく様々な取り組みを行っている。イベントによっては職員が実行委員として参画し、ブースも掲げ、掲示物や配布物を通してセンターの取り組みを地域住民に伝えている。イベントにはその日だけ参加するのではなく企画段階から携わることにより、より住民との距離が近くなるよう努めている。センターで発行している高齢者地域情報誌「還暦からの情報」では、市の高齢者サービスや介護保険申請手続きの流れ等を分かりやすく記載し、まちづくりセンターや自治会館等に配布スペースを設けてもらい、地域住民にセンターの情報が届くよう工夫している。家族介護者にむけては、陶芸教室や家族介護者喫茶等を開催している。今後、地区社会福祉協議会の協力のもと、認知症カフェを開設し、より家族介護者のサポートも行っていく予定である。</p> <p>細部に渡る記録や、ファイリングの工夫等、漏れなく業務を遂行するための工夫が多く行われている。今後は記録の効率化等スリム化することにより、安全を保った上で、業務負担を軽減する方向も視野に入れていきたい。一方、現状では職員の日々の努力により、細かな部分の業務も的確にこなしているが、新しい職員や経験の浅い職員等が今後業務に就く場合にも滞りなく業務の手順等が継承されるよう、細部にわたるマニュアルの整備が期待される。</p> <p>事業計画の進捗状況は、毎月の月報やミーティングにおいて全職員で確認し、年度後半にはセンター長が各事業の担当職員にヒヤリングを行って担当事業の反省や今後の課題をまとめ、年度末に次年度の事業計画の立案・検討につなげている。事業計画においては、現状の記載内容に加え、独自に労務管理や人材育成、業務改善等の課題や目標等も具体的に設定した上で、実施状況や達成度、総括等を法人及びセンターの事業報告書として取りまとめる仕組みができると、さらに組織としての継続的な成長・発展につながっていくものと思われる。</p>
東林第1	<p>地域包括支援センターとして市が求める水準を満たした運営を実施している。</p> <p>赴任した地域を知ることが目的に、病院や薬局、スーパー、接骨院、銀行郵便局など小さな地域の拠点を回りながら、高齢者が集まり過ぎている、より地域に密着した場所の重要性に気づいた。こうした拠点に、高齢者地域情報誌を配り、定期的に巡回して、地域の高齢者の状況を把握している。以前は、配布を断られることも頻繁だったが、今では、“もうなくなったから情報誌をまた届けて”と声がかかるような関係性を構築している。こうした関係性の上に、支援を必要とする高齢者の情報や地域の資源情報も把握されるようになってきた。</p> <p>包括ケアのあるべき姿として、地域が主体性を発揮できる地域がよいと考え、そのために、医療介護福祉の壁をなくし、関係者の顔の見える関係づくりが不可欠と考えている。近隣の東芝林間病院が発起人となり、行われていた福祉や介護に関わる諸機関の交流や研修を行う場への参加をきっかけに、介護予防事業や地域支援事業を地域の病院と共催で行う取り組みを行っている。近隣のマンションの自治会を対象に、病院の理学療法士がセンターと協力して体操教室などの介護予防プログラムを企画実行している。</p> <p>当センターは、同じ運営法人が経営するシニアクラブの建物の1階の一部を利用している。一見しただけでは、そこにセンターがあることはなかなかわかりにくく、玄関に入ってセンターに行くには、建物の総合窓口に貼られた小さなポスターに気づかなければならない。相談室も単独に確保されスペースは整っているが、立ち寄り易さ、わかりやすさを確保するには、地域の一角に飛び出し、地域の身近な相談窓口の拠点を形にして見せていくことが欠かせない。80箇所に広がるネットワーク、医療介護福祉の壁を超える介護予防活動の展開が現地でのように進展していくのが期待される。</p> <p>平成27年度については、引継ぎをかね、分割した東林第2センターとの合同で、地域ケア会議を開催した。地域ケア会議をより地域住民に身近なものにしたいとの考えから、自治会、民生委員、老人クラブ、ボランティア等多様な団体が参加し、出席は5～60名でグループワークを行い、個別地域ケア会議のあり方を検討している。他所では、より小さな地域でケア会議を開催し、個別ケースについての地域住民にできる改善に専門家も交えて取り組んでいるところもある。地域が主体性を発揮できる地域になるよう、ここまで構築した地域団体とのネットワークを活かした関係づくりがここで期待される。</p>

平成28年度 地域包括支援センター第三者評価結果

地区	評価結果(上段:総合評価、下段:全体評価)
東林 第2	<p>地域包括支援センターとして市が求める水準を満たした運営を実施している。</p> <p>事業計画の着実な実行の仕組みや職員の連携体制、資質向上の取り組み等、運営体制には、開設初年度とは思えない安定感があり、適切な組織マネジメントが行われている様子が窺える。経験豊富なセンター長が包容力をもって職員の育成・支援を行っており、職員からの信頼も厚い。地域の利用者やケアマネジャーからの評価も高く、特に職員の対応の丁寧さや相談しやすい雰囲気、寄り添う姿勢が認められている。</p> <p>地域実態把握を丁寧に行い、把握した情報を分析し、具体的な取り組みを企画した。地域内で暮らす認知症の人の集まれる場が少ないという実態を把握し、関係者と協議を始めた。認知症を抱える家族に対する支援を企画するなど、認知症の人や家族が気軽に休め、料理などを通じて交流できる「場」づくりに取り組んでいる。</p> <p>安定したセンター運営の実現は、独立性を確保しつつも、業務や労務の管理、財務・経理面での法人本部からの必要なバックアップによるところも大きい。しかし、センター単体で説明責任を果たし、単独での事業採算性を確保していくためには、センターの事業的特徴を踏まえた独自の規程等も整備し、より効果的な法人との連携の在り方を検討することも必要と思われる。事業計画・報告の仕組みは優れているが、事業だけでなく運営管理部分も取り上げていけると、課題の克服につながるとと思われる。</p> <p>経験豊富な職員が多く、これまで培ってきた経験を元に、専門的援助実践を行っている。困難ケースへの対応や介護支援専門員への支援は具体的で信頼を得ている。一方、実践プロセスの記録化や、独自の取り組みを手順としてまとめる取り組みは遅れている。成年後見、消費者被害、困難ケース等の専門的支援実践をまとめ、事例集を作ることや、実践のフローを作るなど、センターの価値を高めるためにも実践のまとめに取り組みことを期待する。</p>