

令和3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3年12月21日
行政評価実施日	令和4年1月12日
運営協議会開催日 (書面開催)	令和4年3月29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	8,097 人(R3.10.1現在)
高齢化率	37 %(R3.10.1現在)
地域特性	公営住宅の割合が市内でも低く戸建てが多い。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見られる。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もしやすい環境にある一方、有珠の沢町のように交通の便が悪く、スーパーの閉鎖により買い物や通院に苦慮している地域もある。

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 1 人	非常勤職員 0 人
社会福祉士 2 人	
その他 2 人	○常勤職員の平均勤務年数
	平均 2.9 年

総合評価	
自己評価	行政評価
今年度は法人の協力も得て業務毎にチーム編成を行い役割分担をしながら業務を遂行していた。毎朝ミーティングを継続し週1回のケース会議を設け包括内の情報共有に努めている。コロナウイルス感染症の影響で活動が制限される中での業務となっているが、緊急事態宣言の合間を縫って民生委員児童委員協議会への参加や圏域ケアマネ会の開催、圏域ケアマネ会の事務局との会議、個別の地域ケア会議も行っている。	職員間で協働し業務を進めている様子がうかがわれ、チームを組み役割分担をしながら目標をもち業務を遂行している。今後も、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。

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	委託仕様書を一人一人に渡し読み合わせを行い共通理解に努めた。毎朝のミーティングに加え週1回のケース会議の場を設けケースの理解や情報共有を行っている。委託業務のチーム編成をし3人1組となって計画を立て取り組み、評価や振り返りを行っている。今年度は事務員等の増員で増え続ける予防プランや委託業務を行っている。	定期的にミーティングを重ね、包括支援センター職員のスキルアップを念頭におき、各事業の理解に努めている。業務毎に3人1チーム編成を行い、役割分担をすることでスムーズな業務遂行につながった。
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	緊急事態宣言の合間に包括支援センター独自のチラシを作成し民生委員児童委員協議会に配布した。個別の相談等で地域のニーズに対し、シルリハサロンの立ち上げの準備を行っている。ホームページはあるが法人が作成したもののため情報発信の仕方を検討中である。	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が、ホームページの更新が課題として残る。高齢化率が高い地域であるため、今後も市民にとって身近で相談しやすい包括支援センターとなることを期待する。

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		
特記事項	自己評価	行政評価
	相談が入った時点で緊急性を話し合い、2人態勢で迅速に対応している。認知症や虐待の疑われるケースは三職種で話し合い、情報の共有や役割分担を行いながら関わっている。勤務時間外の連絡が入った場合でも、担当者以外でも概要がつかめるように朝ミーティングやケース会議等で報告している。成年後見制度に関する相談には成年後見センターから助言や指導をもらいながら関わっている。	権利擁護に関する相談について、職員間で情報共有し他機関と協力しながら支援方法を検討し進めている。今後も、情報整理や分析により課題を明確化した支援を三職種の専門性を踏まえて取り組むことを期待する。
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を行っている		
(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
	医療機関からの退院支援が多く、家屋調査の同行やカンファレンスへの参加を実施した。担当ケアマネからの相談では同行訪問や苦情対応し、後方支援を行っている。山手南ケアマネ会での事例検討会は出来なかったが、事務局との話し合いや社会資源の紹介と、コロナウイルス感染症の影響による居宅ケアマネの困り事等の話し合いが出来た。地域ケア会議の開催には時間がかかるため改善方法を模索している。	山手・南包括支援センター圏域でケアマネジャーのための事例検討会はできなかったが、社会資源の紹介等の後方的な支援が実施できた。今後、定期的に地域ケア会議を開催し、各関係機関と連携ができ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)介護認定の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	新規の相談や継続利用者への訪問時には予防教室や有償ボランティア、社協のボランティア事業の介護保険外のサービスを提案したり紹介を行ったりしている。また、介護認定の非該当者や介護予防事業につながらなかった方には電話や訪問で状態を把握し、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やシルバーリハビリ体操指導士の活用を意識し、利用者の介護予防に努めている。シルバーリハビリ体操の普及など、今後も自立支援を意識した介護予防支援を期待する。
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		
	自己評価	事業評価
特記事項	包括内でチーム編成を行い、小学校や中学校への認知症サポーター養成講座や認知症初期集中支援チーム員会議を行った。認知症地域支援推進員と連携し、ケース選定から検討を重ね積極的に認知症初期集中支援チームに結び付けている。	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。小学校で動画を用いてわかりやすく認知症サポーター養成講座を実施し、認知症理解を深めることに尽力した。今後、認知症地域支援推進員と連携し地域の特性を考慮した上で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		
	自己評価	行政評価
特記事項	新しい介護サービスの情報は包括支援センター内で回覧し、共有している。医療機関でのカンファレンスに参加し、家屋調査の同行訪問や受診に同行するなどして情報の把握に努めている。医療介護連携センターへは相談を行い、地域ケア会議の協力や山手南ケアマネ会への参加を依頼して連携を図っている。困難ケースを依頼する際には事業所を訪問し情報提供を行いながら連携に努めている。	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		
	自己評価	行政評価
特記事項	日頃の総合相談を通じて、地域課題の把握に努めているが不十分と感じている。地域ケア会議に生活支援コーディネーターが参加することを継続して実施しており、更に連携を図れるように努めていきたい。	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等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		
	自己評価	行政評価
特記事項	緊急事態宣言で予防教室を休止していた時に、評価を依頼しているクリニックの理学療法士と協力して運動のパンフレットを作り配布、利用者からも好評を得ている。講話について、依頼のあった民生委員児童委員協議会には全員で参加することが出来た。	介護予防教室スタッフとリハビリ専門職とで情報共有や振り返りを行い、緊急事態宣言下でも自宅でできる運動のパンフレットを作成できた。他機関とも連携して対象者の介護予防に努めている。今後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

<p>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(特に好事例の紹介)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・法人と協議し委託事業毎に3人一組でのチーム編成を行い、チームごとに計画を立て検討を重ねながら、情報の共有や方向性を統一した。そのため、役割分担をしながら業務にあたることが出来た。 ・プランナー2名の受け持ちは各々70件を超えているが、新規の利用者や総合相談が依然として多い。10月に入職した事務員兼介護支援専門員も含め、全員で業務にあたっている。
<p>2 今年度事業の達成状況及び成果</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・3名のチーム編成を行うことで、それぞれの業務をすぐに話し合える体制となっている。 ・引き続き、民生委員や町内会、医療機関や御本人、御家族からの新規の相談には迅速に対応し、信頼関係を築けるようにと努めていきたい。 ・緊急事態宣言があった中で、地域ケア会議の準備に時間がかかり定期的な開催をすることが出来なかった。より計画性を持って、定期的に地域ケア会議を効果的に開催することが課題である。
<p>3 達成できた又は達成できなかった原因</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・業務毎のチーム編成をしたことで、担当者間で迅速に相談をすることが出来た。また、委託業務を各職員が理解し、役割分担をしながら業務にあたることが出来たことが大きいと感じている。 ・地域ケア会議は準備に時間がかかり担当職員の負担が大きいことから、今後更に三職種の連携を図りながら役割分担が必要と考える。
<p>4 課題及び今後の取組</p>
<p>チーム編成をすることで業務の理解が深まり役割分担が出来るようになったが、一人一人の職員の負担は大きいと感じている。今年度は看護職1名が入れ替わり、増えていく委託業務の中で職員の定着が課題である。</p>