

地域包括支援センター第三者評価結果

地区	評価結果(全体評価)
橋本	<p>平成19年度以来、保健師・社会福祉士・主任ケアマネジャーのメンバーに変動はなく、また、その他の職種についても定着率が高く、職員が連携してコミュニケーションがとれたチームケアが推進できる体制となっています。</p> <p>事業計画の作成に当たっては市の運営方針のもと、全職員で作成しています。計画的遂行のため業務分担表を定めて推進を図り、計画の進捗状況は毎月確認を行っています。</p> <p>橋本地域は再開発が進む地域であり、新規転入者への周知としてマンションや新興住宅地等へ広報誌などを配布し地域包括支援センターの周知を積極的に図っています。橋本地域には、自治会は3連自治会、老人会は橋本と相原地区の両連合会、いきいきサロンは11グループと地域住民活動は活発であり、各グループに積極的に声掛けを行い、介護予防・介護知識・情報提供などの支援を行っています。また、振り込め詐欺防止の講座を開催し、被害の未然防止活動を行っています。高齢者虐待や困難事例の対応については各関係機関と連携を保ち、必ず2名以上の職員で対応することとしています。</p> <p>地域ケア会議の開催頻度は年3回ですが、次期の再編成に備えて橋本・相原地区の合同地域ケア会議を実施して、地域ケア会議と合わせて計5回開催して対応を図っています。</p>
大沢	<p>一人暮らしの高齢者の支援として、地域包括支援センターから電話をして訪問を行うとともに団地周辺で地域包括支援センター主催の介護予防教室を開催しています。法人から車両提供のバックアップを受け積極的に地域に出向き、地域の特性を活かした高齢者のための健康づくり・生きがいづくりなど独自の活動に取り組んでいます。高齢化の進む団地周辺での住民の結びつきの強化を図り、地元大学から専門的な意見・提案をもらい高齢者の閉じこもり防止に努めています。また、社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会など関係機関と協力して地域のネットワークづくりのための支援に力を注いでいます。</p> <p>他の地域を担当している地域包括支援センターとは、高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう医療をテーマとした交流会を行っています。関係機関との連携を相互に行い地域ネットワーク確立のために地域包括支援センターの多職種との連携体制の工夫が求められます。また、介護予防ケアマネジメントにおいては、対象者の面接率も低い面接につながられる工夫が求められます。</p>
城山	<p>地域包括支援センターの情報提供及び啓発活動、地域住民グループ支援を熱心に行っています。情報提供はホームページや偶数月発行の広報誌「VIVA!しるやま」で行っています。地域包括支援センターのシンボルマーク「しるやま声かけネットワーク」のステッカーを用意し、関係機関の玄関や、関係者、民生委員などの車両に添付し地域住民への啓発活動を行っています。</p> <p>高齢者地域情報誌の表紙は「城山地域で安心いきいきMap」というもので、地域包括支援センターの位置づけ、役割を簡潔に記載しています。地域に関する情報では介護サービス事業所、公共機関ばかりでなく地域住民と一緒に楽しい時間を過せる地区サロン、お気軽体操などの情報も発信しています。同時に年間約60回の地域サロンや、お気軽体操などの行事に積極的に参加し地域住民の相談に応じるなど地域住民グループ支援を積極的に行っています。</p> <p>地域包括支援センターでは二次予防事業対象者を把握し、様々な手段で初回面接に辿り着くように努力をしています。事業に不参加の対象者についても、状況に応じて再度、電話をして介護保険につなげる、地域の民生委員と連携して見守るなどしています。しかし、二次予防事業対象者への面接、事業参加者はあまり多くはない状況なので、今後の工夫が期待されます。</p>
津久井	<p>家族介護教室は定着した活動として、必ず毎月1回実施しています。介護者同士のおしゃべり会、介護や補聴器についての勉強会などを行い、5~10人が集まる活動になっています。</p> <p>職員は毎月の開催体制・分担を決め、継続的に活発に実施できるようにしています。地域包括支援センターの日常の業務についてはベテラン職員が新人職員や異動してきた職員をよくサポートしており、実践に結びつく業務となるように支援しています。</p> <p>成年後見制度についての親族のいない場合の申請を市長に繋げた実績もあります。高齢者虐待では職員が迅速に行動することにより、保護から申し立て入所などに繋げています。地域の関係機関との連携体制の構築支援について、情報提供に協力していただいている民生委員定例会には年2回以上参加し、自治会には役員会に参加しています。今後に消費生活センターの研修や地域の多くの会議に出席することにより、情報を提供するとともに地域の関係機関との協力体制構築が期待されます。</p> <p>前年度課題であった高齢者の実態把握については、平成24年度の計画に盛り込まれて把握が進み高齢者対策に活かされています。</p>
相模湖	<p>地域の特徴として、山、坂道が多く、交通の便が良くない為、高齢者にとって外出は困難になっています。また高齢化率27.8%と高く、独居の高齢者が多くなっています。地区社会福祉協議会事業の「見守りネットさがみこ」では地域の商店、金融機関等で協力して地域住民の見守りを行っています。様子心配な人を見つけたら、地域包括支援センターに連絡するシステムになっていますので、地域包括支援センターは各関係機関と連携を取りながら、訪問する等実態把握をし必要時にはサービスに繋ぐ等の支援を行っています。毎年、「ふくし用具展示会」を開催し、福祉用具事業所と提携して、レンタル用品を展示したり、相談を受けたり、地域住民と交流を図っています。事業所との交流会を年3回開催して、困難事例などの情報共有をしています。</p> <p>高齢者情報誌「お達者ちょう」とは別に地域包括支援センターの「ほうかつ便り」を年4回発行して、自治会で回覧してもらっています。地域住民に情報提供を行い、教室も開催していますが、地域包括支援センターの役割の浸透や家族介護教室の参加者増加に工夫が求められます。</p>
藤野	<p>高齢化過疎化が進む地域で高齢者が安心して暮らせる為の環境づくりに積極的に取組んでいます。</p> <p>担当地域はひとり暮らしの高齢者や高齢者のみ世帯が多く準限界集落も点在しています。地域包括支援センターでは地域ケア会議で検討された課題を、福祉コミュニティ会議、まちづくり会議などに出席して連携し、自治会や様々な機関の協力を得ています。これらの会議参加は年間97回にもおよび、数年かけて積極的に取り組んできました。要介護者見守り体制の必要性から「緊急連絡カード」の作成と並行して要介護者把握が出来る体制を作っています。引きこもり防止に向けて地域のあつまり処(4箇所)を立ち上げ、公共交通手段のない地域での福祉コミュニティカーの運行開始など、各機関と密接な関係を構築しながら課題解決をしています。</p> <p>研修体制は充実しており、職員は様々な研修に積極的に参加しています。さらに、研修受講後の報告書を作成して、地域包括支援センター内で研修内容の職員間での共有化することが期待されます。</p>

地区	評価結果(全体評価)
小山	<p>地域包括支援センターでは「地域とともに地域をつくる」をスローガンに掲げ、職員を地域コーディネーターと位置付けて積極的に地域支援を進めています。地域コーディネーターは地域ケア会議を開催して各地域をコーディネートしていく役割の必要性が認識されて始まり、3年になります。経験豊富で地域事情に精通している職員を業務に配置することにより成果を上げています。今年度の地域住民グループ支援事業は主催、共催などで82回実施しています。認知症サポーター養成講座を修了した方の次の事業としても活用されています。介護予防事業として太極拳教室・体操教室など5カ所を立ち上げて、住民の生活圏で気楽に参加できる場所となっています。自治会と連携して一人暮らしの高齢者の「ご近所によるさりげない見守り活動」も進めています。ホームページでも紹介して地域での協体制度を築くための支援を展開しています。</p> <p>地域包括支援センターでは相談は地域担当者が受付していますが、相談受付票の裏面に職員が職種ごとに見解を記入するように改善されて、職員の専門性を活かせるようにしています。管理者はこれらの見解を基に総合的に判断して行動計画を立て支援を進めています。</p>
清新	<p>地域包括支援センター職員の業務分担表はまとめられており、職員には理解されています。</p> <p>清新地域全体の体制づくりが着々と進んでいます。ミニケア会議、ケア会議を数回行い、高齢者と関わってもらいたい団体として民生委員、ボランティア、地区社協、市社協、市役所、警察、消防、居宅支援事業所、グループホーム、デイサービス等に参加してもらっています。平成24年度から自治会、老人会にも積極的に参加してもらっています。特に地域ケア会議は年3回開催し、地域のニーズにあった会議の充実をテーマに、1回目は地域ケア体制の充実、2回目は地域全体で支える、3回目は地域の繋がり方を考えるを課題に話し合っています。昨年からのテーマの「見守り体制」も念頭に入れて何ができるかを最終目標にしています。</p> <p>高齢者虐待については地域包括支援センター内で迅速に情報収集し、行政との連携のもとマニュアルに沿って行動しています。また、事業にあった専門職が二人対応で地域での会議等で話し合いを持ち、早期発見のために連携しています。介護支援教室も介護負担軽減や虐待防止に繋がっています。</p>
横山	<p>多くの行事やサロン、会議等に積極的に参加・支援を図るなど、地域のグループ・関係団体等との連携強化に力を入れています。地域との連携が介護予防や包括的・継続的ケアマネジメントや総合相談支援の評価につながっています。</p> <p>地域の団体とは、各種の活動をとおして関係構築をはかり、多くの協力をいただいで地域包括支援センターの事業の遂行に努めています。自治会に「包括便り」の回覧をして情報提供と地域包括支援センターの啓発を図っています。民生委員には戸別訪問事業に同行協力をしてもらい適切な対応に資しています。地域のグループの新たな活動の立ち上げにも積極的に協力して、男性ボランティアグループによる高齢者の立ち寄り処「くつろぎ亭」を開所して多くの参加者を得ています。</p> <p>地域包括支援センターから離れた地域の下九沢地域では、地元の老人施設を支援する方法により教室を開催をして地域の皆さんが利用しやすいようにしています。併設施設からは、休日・夜間等の連絡対応や会計処理、職員研修、等々の多くのバックアップを受けて、地域包括支援センター事業活動の確実な運営を展開しています。</p>
中央	<p>中央地区管轄内全体を通し、独居または高齢者世帯の比率が多い地域です。関係団体の会議に積極的に出席するなど地域との密な関係性の構築に努め、何らかの支援を必要としている方の情報が寄せられる体制を整えると共に、要援護者、要援護者になる可能性の高い地域高齢者の情報を地域包括支援センター独自に集め、年2回の定期訪問を通して実態把握に努めています。</p> <p>地域ケア会議においても平成24年度の大テーマ「人と人とのつながりをたいせつにするまちづくり」を具現化するために、中央地区版のチェックシートの検討を行い、問題が小さいうちに発見できるよう「高齢者見守りシート」を作り上げています。各家庭に配布後に早速通報につながった事例が複数件あり、必要時に早急に支援が開始できる地域の環境、関係を築いています。</p> <p>地域包括支援センター職員は地域住民グループや関係団体等の依頼に対して出席し、情報提供のほかに、介護予防や消費者被害に関する注意喚起、介護の援助技術等のアドバイスを行っています。ヘルパー研修、新任介護支援専門員研修等の講師として赴くなど福祉関係者の育成協力支援を行って関係者からも評価されています。</p>
星が丘	<p>住宅街にある市営星が丘住宅の1階にデイサービスと併設されており、利用しやすい環境となっています。職員は、必要な資格をそれぞれ複数所持して業務体制を整えています。必要に応じて即日訪問・即日対応を行い、地域から集めた情報も関係機関、地域住民に分かりやすく伝えています。</p> <p>地域の方から「何かあれば、包括に」と思い出しってもらうことが大切であると考え、広報誌のタイトルは「お元気ですか星が丘包括です!」としています。</p> <p>在宅介護を終えた家族に向けての支援として、寄付された花の種を贈りあい、その輪は4年を経て地域に広がっています。地域包括支援センターでは、担当地域に拘らず介護支援専門員からの相談を受け、一緒に対応することで介護支援専門員からの信頼を得ています。また、介護支援専門員と介護保険チームを結成し、星が丘地区ふれあいフェスティバルに出店しており、地域の活性化に取り組んでいます。地域ケア会議では、テーマを決め、参加者と一緒寸劇を演じることで参加者に理解を求める工夫をしています。様々な取り組みにより、地域のネットワーク強化を図っています。</p>
光が丘	<p>担当地域内には高齢者が多く、昨年の高齢化率は26.9%になっています。一人暮らしの高齢者や高齢者夫婦の見守りや安否確認は自治会、民生委員と連携をとりながら、協力して行っています。地区社協主催の行事には積極的に参加し、「光が丘にぎわい処」には出張相談窓口を設け、毎月相談を受けています。地域住民グループや地域関係機関の会合に参加し、顔の見える関係で、情報が寄せられやすい体制作りにも努めています。</p> <p>高齢者、子供、障害者がお互いに共生できる、住みやすい街にするために「ふれあい交流」を行ったり、地域ケア会議で、自治会を中心に意見交換をして、「安心して暮らせる街」づくりに地域全体で取り組んでいます。毎朝、管理者を含め全職員でミーティングを行い、前日の業務報告や事業計画内容確認等を行い、全職員が情報を共有しています。職員間の意思疎通とチームワークが図られているために職員の離職はなく、管理者は働きやすい雰囲気職場づくりに努めています。</p>

地区	評価結果(全体評価)
大野北	<p>ひとり暮らしの高齢者等との電話訪問サービス事業については週1回は電話連絡して、状況把握に努め経過記録に記載しています。必要に応じて緊急連絡先や担当の介護支援専門員への報告も行っています。体調の変化に気づき、医師につなげた実績があります。</p> <p>平成24年3月に、独自に第三者評価を受けて接遇対応等の課題を認識して対策しました。外部講師を招き接遇対応の講習を全職員が受け、利用者に対する言葉遣いや態度と電話応対等で職員は見直しを行い実践に繋げています。地域包括支援センターでは週1回研修を行っており、職員のレベルアップに努めています。さらに利用者の利便性の面から駅から近く、分かり易い場所にも移動しました。</p> <p>全体の評価が良い中で、介護予防ケアマネジメントにおいて面接が短時間の場合に二次事業予防者の課題分析(アセスメント)が1部の領域の場合があります。アセスメント記録も残されていないので、面接の工夫によりアセスメント実施と記録の整備が期待されます。</p>
田名	<p>事業計画に「地域の実態把握をしっかりと行いながら、地域と顔の見える関係作りを強化していく」ことを示しています。民生委員を始めとした関係機関との連携や高齢者自主グループを始めとした地域住民グループとの連携・支援などを通して、地域包括支援センターの周知を図っています。更に独自の広報誌「田名ほうかつたより」の発行や自治会館での出張包括の実施に取り組んでいます。</p> <p>地域ケア会議を通して昨年に引き続き「地域課題の明確化」「ネットワーク力の強化」に取り組んでいます。地域との連携強化を進め、地域の「見守り体制」を構築することによる成果が期待されています。地域の介護支援専門員のネットワークを活用し、地域の主任介護支援専門員と「田名地区ケアマネジメント向上委員会」を立ち上げ、「介護支援専門員が抱える課題の解決支援」と「質の高いケアマネジメントを提供して行く」取り組みが実施されています。</p> <p>情報提供および啓発に取り組んでおり関係者からの評価も高く、介護支援専門員との連携と信頼関係ができています。</p>
上溝	<p>市全体で二次予防事業対象者5,225名のうち面接率が32.5%ですが、地域包括支援センターでは二次予防事業対象者246名のうち198名に面接し、面接率は80.5%となっています。訪問は243回にもなり、面接するための工夫を行っています。面接者が多く、地域における高齢者の正確な実態把握に寄与しています。</p> <p>事業実績の振り返りとして職員を含めた年間レベルでの自己評価を行っています。毎朝でのミーティング、月間での地域包括支援センター会議で話し合いが行われ、事業計画の評価、課題を明確にしています。さらに、年3回法人全体の評議員会・理事会上に事業計画の項目別に進捗状況を報告し、法人全体で地域包括支援センターの実態を共有しています。</p> <p>地域包括支援センターでは全職員が協力して欠員分を補っています。高齢者に対して包括的に支援するために保健師(経験豊かな看護師)の補充が期待されます。</p>
大野中	<p>事業計画書は担当地域内の高齢者人口が多いこともあり、事業所独自の4つの班(相談班、二次予防班など)毎に3ヶ年事業計画を作成しています。年間レベルでは専用シートに実施事項、達成事項、未達成事項、次年度への引継ぎ事項を記載し翌年の計画作成に繋げています。職員が事業の一貫性を長期で見ることにより目指す目的が明確になり成果につながっています。平成24年度の基本目標として「地域包括支援センターを知ってもらう」「職員が地域を知る」などを掲げ、地域住民に積極的に接するようにしています。</p> <p>年間75回の地域住民グループ支援活動を行い、サロンや老人会の行事、高齢者学級などに積極的に参加し介護予防等の情報提供、地域包括支援センターを理解してもらうための啓発活動なども行っています。また、高齢者地域情報誌は作成に当たり地域ケア会議で地域住民と意見交換を行い、意見を取り入れ作成しています。家族介護教室では目的別に介護者相互の交流、介護の基礎知識・技術の習得など二つに分け、参加者が目的に沿った教室に参加できるように配慮しています。同時に関係機関との連携を深めるため地区社協、介護事業所との共同開催にしています。</p> <p>利用者からは良い評価を受けていますが民生委員や介護支援専門員からの評価は厳しく、介護支援専門員が相談しやすい環境を作るなどの改善が必要です。</p>
大野南	<p>関係機関との連携を課題として、ボランティアグループの行うサロン、地域の行事、会議、委員会等々に職員が積極的に参加して交流を図るなど、地域との連携強化に力を入れています。地域の事業については、地域担当を設けて、企画を担当し実施することにより、平成24年度は事業計画以上の多くの事業に参加し、支援とともに情報把握等に努めています。また、地域包括支援センターが中心となって立ち上げた交流会を担い手に引きつぎ、サロン化した事業もあり、自主組織として活動を続けています。一人暮らし高齢者や高齢者世帯、認知症等の方の増加を踏まえ、ゴミ捨てや電球の取り換え等々の高齢者からのニーズに対応して、この担い手グループの立ち上げ等を課題としています。地域住民やボランティア等の社会資源の育成・活用と、公的なサービスとの有機的連携による課題解決が望まれます。</p> <p>地域の行事に地域包括支援センター職員が参加して啓発活動を行うとともに、地域包括支援センター独自のホームページとブログを毎月更新して情報提供をしています。また、自治会の回覧板を利用して、教室の開催案内なども関係者へ情報提供をしています。関係者からの評価も良く、特に利用者や介護支援専門員からは「勉強会など熱心に誘ってもらい、関わりを密にしようとの意思が見えてありがたい」との評価を得ています。</p>
麻溝	<p>麻溝地域包括支援センターは、設置法人の職種別・等級別の人事評価キャリアパス制度を設定し、計画的な人材育成に取り組んでいます。内部・外部問わず積極的に研修にも参加し、職員の資質向上や専門性の確保に努めています。</p> <p>地域の各関係機関の会議等に参加し、良好な関係を築いており、特に民生委員、介護支援専門員と共に協力し合える体制を整え、地域資源や市の施策を活用しながら事業を進めています。地域住民グループの活動にも頻繁に赴き、講習や情報提供、清掃活動への協力など支援をしています。地域包括支援センター職員間のコミュニケーションが良く、協力しながら事業を進めていますが、平成25年度から管理者が変更になることを踏まえ、担当者が変更になっても利用者との対応や事業の継続等サービスの質を落とすことのないよう職員の意識づけの強化を図っています。</p> <p>また、平成24年度担当地域ケア会議は、出席者の考えやそれぞれの立場・活動を十分理解した上で、麻溝地区の高齢者の実情や問題点を共有するためのテーマを地域包括支援センターが中心となり、設定しています。</p> <p>関係者等からも評価が良く、総合相談などで優れた地域包括支援センターとして、今後も継続して地域への働きかけが期待されます。</p>

地区	評価結果(全体評価)
新磯	<p>年度計画は職員参加でまとめ“地域包括支援センターの周知を図る”を基本目標としています。地域的な特徴を把握して関連団体と協力して施策を進めています。</p> <p>総合相談の在宅介護に関する継続的な状況把握については、利用者が来所できない場合の訪問や入所・入院先へ出向き、民生委員や医療関係者から情報を収集して継続的な状況把握をしています。</p> <p>介護予防支援におけるサービス計画では、アセスメント・介護予防ケアプラン作成・モニタリング・評価について利用者の可能性や強さを十分にアセスメントし、意欲を引き出せる具体的な目標を立ててケアプランを作成しています。モニタリングは利用者宅訪問・電話、サービス事業者からの報告を基に記録しています。モニタリング後に評価し、再アセスメントを行い、必要な場合プランの見直しをしています。</p> <p>関係者からも総合的に優れていると評価されています。対象者が少ないですが、介護支援専門員はすべての項目が「はい」と答えています。</p> <p>しかし、保存・廃棄の年数を経過した書類もありますので文書管理と地域包括支援センターからの情報提供及び啓発における工夫が期待されます。</p>
相模台	<p>職員配置は市が定める基準に従い同一者を配置して、適材適所に努め、職員の定着を図っています。また、月1回、法人理事長または副理事長が事業所を訪れ、職員と直接に話をする機会を設けて職員の意向や希望を聞いています。</p> <p>利用者からの相談受付を最優先しており、新規の相談件数は年間約450件になります。相談室は1室ありますが相談場所として使える他のスペースがないため、プライバシーに配慮しながら、事務室でも相談を受け付けるなど、速やかに相談を受け付けることにしています。利用者アンケートでも職員の対応について、丁寧であると評価されています。</p> <p>成年後見制度・消費者被害・高齢者虐待などの地域包括支援センターの権利擁護に関する普及啓発の取組では、相談窓口を地域情報誌に掲載するなどしています。さらに地域での会議や集まりなどの様々な機会を捉えて情報提供するなどして普及啓発への取り組みの工夫が必要です。</p>
相武台	<p>運営では平成24年度の市の運営方針に基づいて事業計画を作成して成果をあげています。年度を通して職員の離職はなく、同一の者を継続的に配置しています。</p> <p>介護予防のための二次予防事業対象者への電話や訪問を積極的に行っており、総合相談支援にあたっては利用者、家族、関係機関等へ市の保健福祉サービス、給食サービスなどを分かり易く紹介するための写真入り資料を独自に作成・提供しています。また、権利擁護業務では成年後見制度の普及啓発活動、高齢者虐待への対応等に力を入れて取り組んでいます。包括的・継続的ケアマネジメントにとって重要な地域の介護支援専門員との連携は概ね図れています。</p> <p>情報提供及び啓発では、地域のイベントに合わせて独自のPR製品を作成して情報発信に努めています。情報誌では“とじこもりの予防”をコンセプトにして、イラストマップ上にウォーキングコースを載せるとともに、車イスで利用可能なトイレ、休憩できる公園なども紹介しています。関係者アンケートでは回収率も良く協力する関係ができており、その評価でも満足度が高い結果となっています。</p>
東林	<p>高齢者地域情報誌「いきいきガイド」は内容も充実しており、見やすく、高齢者のニーズが十分網羅されています。「いきいきガイド」は見やすさ、使いやすさを重視し、判の大きさやデザイン・表示・サイズに気を配り、毎年改良もしています。配布では市の窓口、ケアマネ事務所、公民館、町づくりセンター、民生委員定例会等に配布又は置いており、最近では薬局にも置かせてもらっています。「いきいきガイド」は3,000部作成しており、積極的な配布活動で認知度アップに貢献しています。</p> <p>地域ケア会議では地域包括支援センターと地域の高齢者福祉関係機関が参加しています。平成24年度は困難事例をテーマに意見交換し連携体制の強化になっています。介護支援専門員もケアマネ交流会だけではなく、地域ケア会議に参加することにより、多方面から意見がもらえ、連携体制が早めに取りれるようになっています。</p> <p>地域包括支援センターでの職員の業務分担表はまとめられており、職員は理解されていますが、管理者・職員の役割が不明瞭点もありますので再確認などにより運営体制の強化が期待されます。</p>