

4.地域包括支援センターの運営について

(1) 平成 27 年度の実績について

(別添資料)



加賀市健康福祉部長寿課

平成 28 年 6 月 23 日

◆ランチ評価シート

運営内容を確認するための基準チェックシート

(平成 27 年度)

1. 職員の適正配置		
	・ランチは実施要項に示す職員を 0.5 人以上配置している (相談・会議・社会資源の把握等の業務に対して通年平均 1 日 3 時間の業務の実施)	はい・いいえ
2. 必要書類の作成と確実な提出		
	・定められた記録(提出物)を期日までに提出している	はい いいえ
3. 専門性の確保		
	・職員の研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てている	はい いいえ
	・市主催の研修に、参加している	はい いいえ
	・事業所内での事例検討や業務に対する課題の抽出など職員と内部研修等の機会を設けている	はい いいえ
4. 緊急時の体制整備		
	・夜間・休日、緊急時を含めて 24 時間 365 日の対応ができるようにしている(連絡網の整備含む)	はい いいえ
5. 苦情解決体制の整備		
	・苦情受付担当者・責任者・第 3 者委員を利用者にわかるように表示している	はい いいえ
	・苦情対応マニュアルやリスクマネジメントの内容を全職員が理解し、適切に運用している	はい いいえ
6. 個人情報の保護		
	・利用者に関する記録の適切な保管が定めている	はい いいえ
	・関係機関への情報提供として、利用者の同意を確認している	はい いいえ
	・利用者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している	はい いいえ
7. ネットワークの構築		
	・ランチ連絡会に参加している	はい いいえ
	・地域ケア会議を開催するにあたり事前に開催目的を検討し、目的に沿って地域関係者の参加を呼び掛けている	はい いいえ
	・基幹型(地区担当職員)と協働して、見えてきた地域の課題をまとめている	はい いいえ
8. 総合相談		
	・総合相談の実件数が、75 歳以上の高齢者数の 1 割程度ある(基幹型・ランチあわせて)	はい いいえ
	・総合相談実件数のうちランチ訪問実件数が、50%程度(同行含む)ある	はい いいえ
	・総合相談延件数のうち訪問延件数が、30%以上	はい いいえ
	・直接、ランチへの相談件数が開始時より増加している	はい いいえ
	・訪問実人数のうち軒下マップ作成が 70%以上	はい いいえ
	・ランチ及び地域のかかわりのみで支援の継続が難しい場合は他機関につなぐ支援を行っている	はい いいえ

9. 介護予防		
	・基本チェックリストハイリスク者に対し、介護予防の必要性や生活改善の見通しについて説明している	はい いいえ
	・介護予防（認知症含む）の必要性等の啓発普及にも取り組んでいる（1回以上）	はい いいえ
10. 地域への広報及び社会資源の把握と支援		
	・地域包括支援センターランチの看板やチラシが分かりやすく表示、設置されている。	はい いいえ
	・民生委員や地域の関係団体等に対してチラシ等を作成し、ランチの所在や役割等を広報している。	はい いいえ
	・地域資源（サロン・サークル・老人会等）の地域活動の場面や拠点に出向き顔の見える関係づくりに取り組んでいる	はい いいえ
	・ランチ及び地域福祉コーディネート業務として取り組んだ内容や実績報告を地域住民に公表し意見をもらっている。（運営推進会議含む）	はい いいえ
11. 中立・公正性の確保		
	・職員一人ひとりが、準公的機関としての認識を持ち公正・中立性に留意して業務に携わっている	はい いいえ
	・公益的な機関として特定の事業者等に不当に偏った活動にならないよう紹介もふくめて事業運営をおこなっている。	はい いいえ

◆基幹型・サブセンター評価シート（追加分）

12. 認知症高齢者支援		
	・地域関係者から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある	はい いいえ
	・専門機関から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある	はい いいえ
	・認知症高齢者相談に対し、状況を把握しアセスメントのうえ適切な支援を行っている	はい いいえ
13. 権利擁護・虐待防止		
	・通報を受けた場合、通報受理簿を作成し、地域包括支援センターや市役所担当者と連携し、対応記録を整理している	はい いいえ
	・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している	はい いいえ
14. ブランチとの連携		
	・地域の支援関係者に対して、ランチ活動の理解と利用促進に取り組んでいる	はい いいえ
	・ランチとの連携のため定期的なランチ連絡会及び勉強会を開催している。	はい いいえ
	・上記1～11に対して、ランチの後方支援をしている。	はい いいえ
15. 包括的・継続的マネジメント支援		
	・介護支援専門員等の抱えている困難事例等の相談に対して窓口を設け随時相談している	はい いいえ
	・介護支援専門員等の連絡会及び勉強会の機会を直接開催もしくは後方支援している	はい いいえ
	・介護支援専門員等と民生委員等の地域福祉活動団体等のネットワーク構築のための取り組みを行っている	はい いいえ

チェック項目	地区・記入日	大聖寺地区	山代地区	片山津地区	動橋地区	橋立地区	山中地区
		平成28年5月20日	平成28年5月18日	平成28年5月19日	平成28年5月20日	平成28年5月18日	平成28年5月19日
1. 職員の適正配置							
・ブランチは実施要項に示す職員を0.5人以上配置している（相談・会議・社会資源の把握等の業務に対して通年平均1日3時間の業務の実施）		はい	はい	はい	はい	はい	はい
2. 必要書類の作成と確実な提出							
・定められた記録（提出物）を期日までに提出している		はい	はい	はい	はい	はい	はい
3. 専門性の確保							
・職員の研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てている		はい	はい	はい	いいえ	はい	はい
・市主催の研修に、参加している		はい	はい	はい	はい	はい	はい
・事業所内での事例検討や業務に対する課題の抽出など職員と内部研修等の機会を設けている		はい	はい	はい	はい	はい	はい
4. 緊急時の体制整備							
・夜間・休日、緊急時を含めて24時間365日の対応ができるようにしている（連絡網の整備含む）		はい	はい	はい	はい	はい	はい
5. 苦情解決体制の整備							
・苦情受付担当者・責任者・第3者委員を利用者にわかるように表示している		はい	はい	はい	はい	はい	はい
・苦情対応マニュアルやリスクマネジメントの内容を全職員が理解し、適切に運用している		はい	いいえ	いいえ	いいえ	はい	はい
6. 個人情報の保護							
・利用者に関する記録の適切な保管が定めている		はい	はい	はい	はい	はい	はい
・関係機関への情報提供として、利用者の同意を確認している		はい	はい	はい	はい	はい	はい
・利用者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している		はい	はい	はい	はい	はい	はい
7. ネットワークの構築							
・ブランチ連絡会に参加している		はい	はい	はい	はい	はい	はい
・地域ケア会議を開催するにあたり事前に開催目的を検討し、目的に沿って地域関係者の参加を呼び掛けている		いいえ	はい	いいえ	はい	いいえ	はい
・基幹型（地区担当職員）と協働して、見えてきた地域の課題をまとめている		はい	はい	いいえ	いいえ	はい	はい
8. 総合相談							
・総合相談の実件数が、75歳以上の高齢者数の1割程度ある（基幹型・ブランチあわせて）		はい	いいえ	はい	はい	はい	はい
・総合相談実件数のうちブランチ訪問実件数が、50%程度（同行含む）ある		はい	いいえ	はい	はい	はい	いいえ
・総合相談延件数のうち訪問延件数が、30%以上		はい	はい	はい	はい	はい	はい
・直接、ブランチへの相談件数が開始時より増加している		はい	はい	はい	はい	はい	はい
・訪問実人数のうち軒下マップ作成が70%以上		はい（27件）	いいえ（12件）	いいえ（81件）	はい（45件）	はい（16件）	いいえ（16件）
・ブランチ及び地域のかかわりのみで支援の継続が難しい場合は他機関にうまく支援を行っている		はい	はい	はい	はい	はい	はい
9. 介護予防							
・基本チェックリストハイリスク者に対し、介護予防の必要性や生活改善の見通しについて説明している		はい	はい	はい	はい	はい	はい
・介護予防（認知症含む）の必要性等の啓発普及にも取り組んでいる（1回以上）		はい	はい	はい	はい	はい	はい
10. 地域への広報及び社会資源の把握と支援							
・地域包括支援センターブランチの看板やチラシが分かりやすく表示、設置されている。		はい	はい	はい	はい	はい	はい
・民生委員や地域の関係団体等に対してチラシ等を作成し、ブランチの所在や役割等を広報している。		はい	はい	はい	はい	はい	はい
・地域資源（サロン・サークル・老人会等）の地域活動の場面や拠点に向き顔の見える関係づくりに取り組んでいる		はい	はい	はい	はい	はい	はい
・ブランチ及び地域福祉コーディネート業務として取り組んだ内容や実績報告を地域住民に公表し意見をもらっている。（運営推進会議含む）		はい	はい	はい	はい	はい	はい
11. 中立・公正性の確保							
・職員一人ひとりが、準公的機関としての認識を持ち公正・中立性に留意して業務に携わっている		はい	はい	はい	はい	はい	はい
・公益的な機関として特定の事業者等に不当に偏った活動にならないよう紹介もふくめて事業運営をおこなっている。		はい	はい	はい	はい	はい	はい
<p>総評（直営包括地区担当） ※全体をとおして要約して記入</p>	<p>10月からブランチ活動が始まり、これまでサークルやサロン、民生委員さんなどとお会いする機会がない職員もいたが、今はサークルやサロンとの交流やつながり、また民生委員とのつながりなど地域に入っていく事が増えてきた。地域に向かう機会が増え、地域の人の声を聴いたり、自分たちがサークルや地区活動を通じて感じる思い、地区の課題などを感じ始めている。これまで地域へのアプローチや地域ケア会議などをとおし、解決にむけた具体的な取り組みには至っていないが、今後基幹型包括とともに地域の方も巻き込み、住民の声をカタチにしていこうと考えている。そのためにもブランチとして、地域の人の声をまとめたりする工夫も考えている。</p> <p>職員の体制として、限定した職員対応ではなく、ブランチケースについて事業所全体の申し送りや併せて行ったり、月1回のミーティングを開催し、業務の改善や情報共有、事例検討も行っており、事業所全体でブランチ業務に取り組もうという姿勢でいる。また、職員の研修計画により、より多くの職員が外部または内部の研修に参加し、スキルアップできる機会を事業所全体で考えている。</p>	<p>人口規模の多い地区柄、他のブランチと比べ相談件数が多い実情で、夜間時の訪問や緊急時対応の訪問も基幹型包括とともに即時に対応している。また、介護予防拠点施設を活用し、365日ラジオ体操を行い、近隣住民の予防拠点の場としても位置づいている。</p> <p>その中で、管理者だけでなく、他の職員も地域コーディネーターとして動いていこうという姿勢が職員会議を通じて各々から見受けられ、心強く感じている。また、管理者自身が、積極的にまわったり協議会・民生児童委員協議会・各地域おたっしやサークルリーダー等の団体に対しても顔出しや、チラシ配布を行い周知拡大を図っている。ただ、軒下マップを活用した継続的な関わりに関しては、事業所自身もまだまだではないかという認識があり、今後は、関わった一人ひとりに対し、より丁寧な訪問をこころがけ、何が重要な場合も含め、深いかかわりを今後丁寧に行っていく。</p>	<p>ブランチ設置当初、職員全体がブランチの機能や役割の理解が難しく、混乱していた状況であり、月1回から2回、包括職員との勉強会やケース検討を実施していった。その中で、職員数名と共通理解が図られ、担当のみではなくチームでケースの共有をしようという姿勢ができていた。今後は、事業所全体で取り組めるよう、勉強会の機会や体制を広げていく予定である。また、高齢者への継続的ななかかわりを行うことで、困った時にブランチへ連絡が入っており、かかわりのある高齢者とブランチとの関係ができていく。</p> <p>今後、ケース1件1件において、訪問後チームで確認し支援方針を具体化していくことを意識している。</p>	<p>モデル事業から取り組みをし、近隣住民にはひまわりの家が「動橋地区こころまちセンター」であるという認識がされている。</p> <p>直接動橋区高齢者こころまちセンターに相談する件数も増えてきており、その都度、基幹型包括と相談しながら対応している状況。</p> <p>一方で地域の課題が何かという話し合いの機会が持ていないため、ブランチ職員、基幹型包括職員、動橋地区で生活をされる地域住民と一緒に議論する場面が今後必要である。</p> <p>また主となるブランチ職員はいるがその他職員全員が一体となりブランチ事業に取り組んでいる状況ではないため、これから少しずつ他職員も巻き込んでいく必要がある。</p> <p>地域のサロンやサークルと、動橋地区こころまちセンターとの関係性は良く、他職員も顔を出せているため、良好な関係性から相談を受けることもある。</p>	<p>平成26年度よりモデル事業に取り組み、職員全員が基本チェックリスト対象者の訪問を実施し、その人の関わりや暮らし方を聞き取り軒下マップを作成し積み上げている。H26年度のモデル事業からの軒下マップ作成実件数は133件となる。地区としては小規模であることも影響して相談件数は少ないが、訪問の際は、必ず軒下マップを作成することができている。今後は、必要な時に、その人の関わりや暮らし方を活かす支援がタイムリーにできるように、本人や関わりのある方との関係づくりや、地域におけるキーパーソンと日頃からの関係づくりを大事にして、ケースを共通理解した上で連携して、早めの出会いを活かした支援を行っていきたくと考えている。</p> <p>地区のサークルやサロンに職員全員が順番で出向き、顔見知りになる関係づくり、講座や体操などの活動支援に取り組みながら、参加が途切れた人への支援を途切れないように職員間で情報共有しながら実践している。こうした支援の訪問件数は計上できていなかったため、今後はカウントして評価できるようにしていく。</p> <p>地域ケア会議の実施については、平成27年度の実績はないが、一人暮らしで地域で見守り支援をしているケースがあるので、必要時にタイムリーに開催して、地域における支援の継続につなげていきたい。</p>	<p>事業所が商店街に近い場所であり、総湯やスーパーに行く際に気軽に立ち寄れる場所であることから、来所相談の割合が多く、内容も制度が知らないから聞きたいというものから、救急車を呼ぶにいったものまで多岐にわたるものであった。また、身近な相談場所という事で、どこに相談していいかわからなかったという障がいの方の相談があったりと、相談場所としての認知はされてきている。1年目としては、とにかく全職員が相談が受けられるように取り組むその体制はできてきた。今後は、出会った1件1件の方を大事に、その方のネットワークを活かすことができるように軒下マップを活用しさらに支援に活かせるようにしていく。さらに、運営推進会議やサークル、サロン等の活動で、地域の人が気になる人がいるがどうしたらいいかという話も出てきており、地域の人の声を明確にして、地域で考える場をどうして行ったらいいか今後、運営推進会議等を中心に考えていく。</p>	

基幹型

平成27年度 運営内容を確認するための基準チェックシート/評価シート

チェック項目	記入日・担当者	記入日		包括担当名
		平成28年5月24日		
12. 認知症高齢者支援 「はい」「いいえ」の理由とよりよい取り組み方策				
①	・地域関係者から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある	はい	いいえ	医療機関からの相談、ケアマネジャー等専門機関からの相談と地域住民や民生委員、大家等からの相談も総合相談としても対応し、定期的な見守り支援も訪問員により対応している。状況把握は身体・生活能力を表した「生活機能行為表」や本人との関係する人や場所のつながりを表した「軒下マップ」を様式として活用している。今後は認知症初期集中支援チーム検討会にてさらなるアセスメントツールの検討を進めていく。
②	・専門機関から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある	はい	いいえ	
③	・認知症高齢者相談に対し、状況を把握しアセスメントのうえ適切な支援を行っている	はい	いいえ	
13. 権利擁護・虐待防止				
①	・通報を受けた場合、通報受理簿を作成し、地域包括支援センターや市役所担当者と連携し、対応記録を整理している	はい	いいえ	権利擁護支援や虐待支援に関してはシステム内で記録、管理している。また週1回定例で虐待ケース検討会を長寿課・包括内で開催し、全相談件数は諮っている。またケースによりふれあい福祉課、地域福祉課等も参加し支援方針の検討、共有、役割分担を行い対応している。
②	・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している	はい	いいえ	
14. ブランチとの連携				
①	・地域の支援関係者に対して、ランチ活動の理解と利用促進に取り組んでいる	はい	いいえ	地域の各種団体（民生委員、まちづくり、サークル、老人会等）にともに顔出しを行い周知支援を行っている。またランチ間の連携支援のための事例検討、勉強会と月2回の連絡会を開催している。また今回の自己評価においては地区担当職員も参加し各項目をともに確認している。
②	・ランチとの連携のため定期的なランチ連絡会及び勉強会を開催している。	はい	いいえ	
③	・上記1～11に対して、ランチの後方支援をしている。	はい	いいえ	
15. 包括的・継続的マネジメント支援				
①	・介護支援専門員等の抱えている困難事例等の相談に対して窓口を設け随時相談している	はい	いいえ	困難ケースや虐待疑いケースについて随時電話、窓口相談に応じ必要時ケース会議に参加している。またH27より主任介護支援専門員勉強会、中堅職員研修会の開催、加賀市介護サービス事業者協議会支援として実施。各団体とのネットワークづくりは民生委員への名簿配布だけでなくH28は介護支援専門員と民生委員の意見交換会の実現に向けて進める予定。
②	・介護支援専門員等の連絡会及び勉強会の機会を直接開催もしくは後方支援している	はい	いいえ	
③	・介護支援専門員等と民生委員等の地域福祉活動団体等のネットワーク構築のための取り組みを行っている	はい	いいえ	
総評	※全体をとおして要約して記入		平成18年度より地域包括支援センターを直営で設置し、H27より高齢者の身近な相談窓口体制の構築のため委託によるランチの設置により評価項目をはじめ基本方針・運営方針を明らかにした。それにより、直営包括およびランチが取り組みべき方向性を共有できた。今後も、ランチと地区担当職員により相談機能の強化及び地域福祉活動支援を行う。また直営包括の主要業務として認知症初期集中支援チームの設置、主任介護支援専門員勉強会、中堅職員研修等をとおして専門職の育成支援と専門職と地域住民とのネットワーク構築へもつなげていく。	