

豊中市地域包括支援センター事業評価表

ア) 総合相談支援事業について特に力を入れて取組んだことを記入してください。

番号	評価項目	自己評価（目標達成度）	外部評価 (地域包括支援センター運営協議会からの意見等)
1	<p>総合相談支援事業（次のいずれかの視点を入れて取組んでください）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>3 職種の専門性を活かしたチームアプローチを実施している。</p> <p><input type="checkbox"/>多機関と連携した重層的支援体制の構築に向けた取組みを実施している。</p>	<p>【目標と具体的な取組み内容】</p> <p>目標： 重層的支援が必要な複合課題ケースへも、包括全職員が対応できるように専門職の強みを生かしたチームアプローチを実施します。</p> <p>内容： ・毎日の朝礼ミーティングでは、本センターと高川分室を Teams で接続し、全職員が緑地地域包括支援センター圏域の相談ケースの把握を行っています。レベルの高い相談ケースでは、3職種の強みを生かし、優先順位と役割分担をその場で決定し、相互にサポートできるシステムの構築に努めながら、複雑な課題への迅速な対応が行えています。 ・業務において判断を思案する個人情報については、豊中市独自のマニュアルは作成されていないため、OJT を行い、困惑する個人情報の課題を抽出しました。それをもとに圏域内の司法書士へ相談し、法的観点からの個人情報保護について、法人の相談員を含めた職場内研修を開催することができました。司法書士から課題にかかる教示を受け、緑地地域包括支援センター独自のマニュアルを作成したところ、法的根拠の下で全職員が心理的安全性を確保しながら、チーム力を高め、重層的支援が必要な複合課題ケースにおいても安心して取り組めるようになりました。</p>	<p>【取組進捗状況内容】</p> <p>毎朝のミーティングで、分室とともに事案の共有を行っており、事案の内容に応じた支援等の優先順位・役割分担を専門職が担うことによって、適切な支援につなげられるよう取り組んでいます。</p> <p>【特に優れている点】</p> <p>すべての事案について、職員全体で情報共有・検討を行うことによって、職種ごとの専門性のみならず、職員の特性を活かした取組みにつなげています。</p> <p>【課題】</p> <p>複雑化する相談業務への対応手順等が明確化されると、職員負担の軽減にもつながると考えます。</p>

豊中市地域包括支援センター事業評価表

		<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応困難な総合相談が増すなか、総合相談件数は昨年度と比較し 37% 増大しています。このような状況下で、カスタマーハラスメント問題も生じており、職員の疲弊・モチベーションへの影響を懸念しています。また、クレームからカスタマーハラスメントへ移行する総合相談もあり相互における適切な対応策や予防策を講じられているのか否かも、事業所として判断に迷うことがあります。 	
		<p>【改善の方策と次年度の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カスタマーハラスメント改善策として、ハラスメントケースについて包括全職員で振り返りの機会をもち、次なる対応を検討していく整備を図り、業務効率の低下防止に取り組んでいます。 ・ハラスメント研修を受講し、適切な知識やスキルについての学びを得て申し出者への内容の妥当性・伝達手段等を総合的に判断し確認しながら、双方のメンタルが安定するようなスキルアップをめざします。 	

豊中市地域包括支援センター事業評価表

イ) 権利擁護事業について特に力を入れて取組んだことを記入してください。

番号	評価項目	自己評価（目標達成度）	外部評価 (地域包括支援センター運営協議会からの意見等)
2	<p>権利擁護事業（次のいずれかの視点を入れて取組んでください）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>自分らしく尊厳をもって生活することができるよう、自己決定・意思決定支援をしている。</p> <p><input type="checkbox"/>予防的アプローチと地域づくりに取組んでいる。</p>	<p>【目標と具体的な取組み内容】</p> <p>目標： 当事者の意思決定を尊重した個別支援を多機関と連携し、権利擁護の普及啓発活動を継続します。</p> <p>内容： ・包括職員の統一した対応をめざすために、成年後見制度の関与件数を調査すると、約半数の職員が、成年後見ケースに未対応であり、不安を抱えていることが判明しました。権利擁護に対するスキルアップをめざすために職場内研修を実施し、成年後見申立て支援の対応フローチャートを作成し、支援の方向性について共通認識をもつことで当事者の意思の尊重と権利をまもる実践に寄与しました。 ・緊急レベルが高い虐待ケースでは、速やかに3職種で協議を行い、関係機関と密に連携を図りながら、虐待フローに沿った対応を実践しています。高齢者虐待防止ネットワークの醸成を図るために、地域住民や関係機関の方と日ごろから情報共有やアウトリーチを行い、虐待予防や早期発見・早期解決をめざし活動した結果、虐待相談件数は昨年度よりも10%の増加がみられました。虐待予防に関する意識は向上しており、地域の事業所からも虐待予防研修の開催依頼があり、周知拡充につなげること</p>	<p>【取組進捗状況内容】</p> <p>権利擁護業務に対する職員全体のスキルアップと情報共有の推進、センター内研修に取り組んでいます。各専門職の意見もふまえ、必要に応じて多機関・多職種との連携にもつなげています。</p> <p>【特に優れている点】</p> <p>フローチャートを作成し、手順や流れ等が全職員にわかりやすく共有できる取組みが実施されています。</p> <p>【課題】</p> <p>住民が自分ごととして実感できる啓発活動の推進に期待します。</p>

豊中市地域包括支援センター事業評価表

		<p>ができました。</p>	
		<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度では、申立てが必要な状況でも当事者や家族の申立てに対する拒否感が強いことがあり、支援者側との認識に差異が生じ、支援に時間を要することがあります。 ・虐待の事実が顕在化した段階で、包括へ通報が入ることが多く解決までのプロセスが深刻かつ複雑な状態にあるため、問題が長期化することがあります。 	
		<p>【改善の方策と次年度の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・後見申立てをすることが、結果的に当事者自身の利益と権利擁護につながるため、信頼関係構築や当事者の視点に立った意思決定支援の実践に取り組んでいきます。 ・虐待の早期発見を強化するために多機関連携をさらに深め、研修受講等により、職員のアセスメント力やヒアリング力の向上をめざし、養護者へも配慮した初動対応に取り組みます。 	

豊中市地域包括支援センター事業評価表

ウ) 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業について特に力を入れて取組んだことを記入してください。

番号	評価項目	自己評価（目標達成度）	外部評価 (地域包括支援センター運営協議会からの意見等)
3	<p>包括的・継続的ケアマネジメント支援事業（次のいずれかの視点を入れて取組んでください）</p> <p><input type="checkbox"/> 介護支援専門員等への個別ケアマネジメント支援において、地域包括支援センターが代わりに行うのではなく、介護支援専門員がより良い判断に到達できるよう助言等の支援をしている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 地域アセスメントを実施し、地域の実情に応じた取組みを実施している。</p>	<p>【目標と具体的な取組み内容】</p> <p>目標： 暮らしの中で役立つ地域資源マップを可視化し Google マイマップへ反映させることでBCP（事業継続計画）の協力体制を整備します。</p> <p>内容： ・緑地障害者相談支援センター共催の多機関連携交流会（グリーンメイト）の前年度のアンケートを集約した結果、緑地地域包括支援センター圏域の地域資源をケアプランや防災に活用していきたいとの希望が多数寄せられたため、今年度は参加者の意欲や意義が持続できるような取組みに変更しました。グリーンメイトを3部作とし、1回目は既存の地域資源情報の共有を行い、グループ討議で必要と感じた社会資源について次回のデータベースが作れるように情報収集してもらう宿題をお願いしました。</p> <p>2回目は、6校区の地図に宿題としてお願いした社会資源の付箋を貼り付けて可視化した地図についてグループワークを実施しました。</p> <p>高齢部会では2校区ずつの同時開催とし、上記の項目に加え災害時にも活用できる社会資源についての情報共有を図り、圏域全体のBCP強化へつなげることができました。3回目のグリーンメイトにて完成した Google マイマップのお披露目会を開催し、共有できるツールの活用を開始しま</p>	<p>【取組進捗状況内容】</p> <p>圏域内の多機関との連携で様々な地域資源・地域情報の収集を多機関で行い、地域マップに反映できる内容の拡充が行われています。</p> <p>【特に優れている点】</p> <p>圏域内の事業所のニーズや意見をふまえつつ、地域資源・地域情報の共有・活用につなげる取組みが連携交流会の参加者主体で行われています。</p> <p>【課題】</p> <p>収集した情報を更新しながら、継続して活用するための取組みの推進に期待します。</p>

豊中市地域包括支援センター事業評価表

		<p>す。</p> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ Google マイマップの完成により、地域の資源が見える化したことで遠隔により情報を検索・閲覧することが可能となりますが、更新の確認ができていないため運用についての懸念があります。 ・ グリーンメイトは年3回の開催予定としていましたが、初の試みにて継続性のある3部作では、参加者数が25%に減少したことにより、前回の内容が周知されておらず、発言回数が少ない参加者も見受けられました。 <p>【改善の方策と次年度の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 3回目のグリーンメイト終了後に、Google マイマップの活用を開始予定としているため、運用に不具合が生じた際には、包括職員で情報共有しながらツールの改善に備えるシステムづくりを実施します。 ・ グリーンメイトの会の単独性・継続性の有無に関わらず、不参加者に対しても報告書を提出し、継続した顔の見える関係づくりを推進しながら意向に沿った会となるよう取り組んでいきます。 	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

豊中市地域包括支援センター事業評価表

エ) 介護予防ケアマネジメント事業について特に力を入れて取組んだことを記入してください。

番号	評価項目	自己評価（目標達成度）	外部評価 (地域包括支援センター運営協議会からの意見等)
4	<p>介護予防ケアマネジメント事業（次のいずれかの視点を入れて取組んでください）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 自立支援に資するプランになるよう、委託先の居宅介護支援事業所に対し、積極的なアプローチを実施している。</p> <p><input type="checkbox"/> 高齢者の主体性を引き出すための工夫をしている。</p> <p><input type="checkbox"/> リハビリテーション専門職に意見を求めるなど、生活能力の改善・維持・悪化の可能性を見極める視点を培っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 潜在的対象者の把握について工夫している。</p>	<p>【目標と具体的な取組み内容】</p> <p>目標：自立支援ケアマネジメントに関連する研修会等を企画開催し、介護支援専門員のスキルアップへつなげます。</p> <p>内容：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・服部地域包括支援センターとの共催である介護支援専門員をサポートする事業（服部緑地ケアカフェ）では、前年度の参加者アンケートをもとに希望する受講テーマを選定し、自立支援を意識づける視点や介入方法のアプローチを行いました。 ・今年度は、介護予防・日常生活支援総合事業、福祉資金貸付制度、地域特性を考慮した BCP 作成等の実践に役立つ研修を実施したところアンケートによる参加者の満足度は 90%を超えた成果がみられており知識の拡充につなげることができました。 ・介護支援専門員からの相談件数も昨年度と比較し 30%増加している中、タイムリーな情報共有ツールとして、医療介護の多職種コミュニケーションツールの活用をはじめました。 <p>そのことにより、主任介護支援専門員の連携会（かささぎ会）や男性介護支援専門員の連携会（魁!!ケアマネ塾）との早期な相談が可能となり問題解決に向けての円滑なケアマネ支援につながっています。</p>	<p>【取組進捗状況内容】</p> <p>介護支援専門員のアンケートをふまえた研修が継続して実施されています。介護予防に関連の深い、住民のニーズをふまえた研修に取り組んでいます。</p> <p>【特に優れている点】</p> <p>介護支援専門員対象の 3 種類の連携会（勉強会）が開催されており、参加者のニーズに応じた取組みが展開されています。</p> <p>【課題】</p> <p>取組みの多様化をより有効的に活用するため、今後の参加者の裾野や対象の拡充に期待します。</p>

豊中市地域包括支援センター事業評価表

		<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・服部緑地ケアカフェの研修参加者は、同一メンバーが多数を占めているため、参加が難しい居宅介護支援事業所の困りごとや必要としている情報等を把握することが難しい状況にあります。 そのため、研修内容に関しても介護支援専門員が要望する情報を把握できているか不透明部分があり、他の事業との関連から情報を収集していく必要性を感じています。 	
		<p>【改善の方策と次年度の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「かささぎ会」や「魁!! ケアマネ塾」からも介護支援専門員の悩みや知り得たい情報等を把握し、介護支援専門員が参加したいと思えるようなタイムリーな研修会を開催します。 ・他圏域の地域包括支援センターとも連携を図り、豊中市の全圏域の介護支援専門員が参加できる研修の機会を増やし、豊中市全体の介護支援専門員のスキルアップに貢献できるように展開していきます。 	

豊中市地域包括支援センター事業評価表

オ) 認知症地域支援・ケア向上事業について特に力を入れて取組んだことを1つ記入してください。

番号	評価項目	自己評価（目標達成度）	外部評価 (地域包括支援センター運営協議会からの意見等)
5	<p>認知症地域支援・ケア向上事業（次のいずれかの視点を入れて取組んでください）</p> <p><input type="checkbox"/> 認知症支援に関する個別事例において、嘱託医、初期集中支援チーム、疾患センター等の専門機関に相談する必要性を判断し、必要時相談できる体制を整えている。</p> <p><input type="checkbox"/> 地域の実情に応じた方法により、認知症の人とその家族が参加する場で、本人の意欲向上と家族の介護負担感の軽減、認知症の人の在宅生活の安定を推進している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 認知症予防などにかかる啓発活動について、工夫を凝らした取組みを推進している。</p>	<p>【目標と具体的な取組み内容】</p> <p>目標： 多世代への認知症普及活動を継続しながら、認知症の方とご家族が安心して暮らせる地域づくりに取り組みます。</p> <p>内容： ・昨年度に引き続き、寺内小学校・北条小学校で4年生を対象にキッズ認知症サポーター養成講座と福祉用具体験会を地域の専門職、民生委員、校区福祉委員、【注1】オレンジャー、児童育成支援拠点事業所等とともに開催しました。今年度は新たに多世代の幅を拡大し、てらうちこども園の年長クラスにも分かりやすい寸劇や歌体操、認知症サポーターキャラバンのマスコットキャラクターであるロバ隊長の飾りつけを通して対象に応じた楽しい工夫を試みながら「にこにこ応援隊教室」と題して実施しました。</p> <p>園児から感想を聞いた結果、全園児から手があがり「にこにこ応援隊になりたい」とサポート側まで元気をもらえるような学びにつなげることができました。緑地地域包括支援センターが主体で開催するのではなく、地域全体で地域課題に向き合って実施できたことから地域のネットワーク強化につなげることができました。</p>	<p>【取組進捗状況内容】</p> <p>小学生に対する認知症サポーター養成講座や福祉用具体験会を毎年継続して実施しています。今年度新たに対象を幼児層にも広げ、幼少期からの関わりや、啓発の推進に取り組んでいます。</p> <p>【特に優れている点】</p> <p>子どもたちに対する啓発・情報提供活動には、【注1】オレンジャーや民生委員、地域の活動団体等、地域全体での取組みとして発展しています。</p> <p>【注1】オレンジャー 近隣の認知症サポーターがチームを組み、認知症の方や家族に対する早期の生活面での支援等を行うための「チームオレンジ」の担い手となる人</p>

豊中市地域包括支援センター事業評価表

		<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・豊中市では、小学校の教育プログラムに認知症がカリキュラムとして取り組まれていないため、キッズ認知症サポーター養成講座を開催できていない小学校が圏域内に4校あり地域での差異を実感しています。 ・地域全体を巻き込んで、認知症サポーター養成講座を開催することにいたっているが、豊中市キャラバンメイト連絡会との連携が不十分であるため連携協力体制の構築を進めていきたいです。 	<p>【課題】</p> <p>今後も引き続き認知症予防の啓発活動の対象範囲や裾野の拡充の取組みに期待します。</p>
		<p>【改善の方策と次年度の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・豊中市キャラバンメイト連絡会とも連携を図りながら、開催先の開拓を検討し、キャラバンメイトや【注1】オレンジャーの役割を明確にして地域力を上げながら小学生等の保護者世代へも普及啓発活動を実践していきたいです。 ・既存のオレンジカフェの継続フォローを実施しながら、主催者側、参加者側の思いや、課題状況を随時確認しつつ、個別の総合相談等においても迅速に対応できる体制整備を図ります。 <p>【注1】 オレンジャー 近隣の認知症サポーターがチームを組み、認知症の方や家族に対する早期の生活面での支援等を行うための「チームオレンジ」の担い手となる人</p>	

豊中市地域包括支援センター事業評価表

カ) 一般介護予防事業を推進する取組みについて記入してください。

番号	評価項目	自己評価（目標達成度）	外部評価 (地域包括支援センター運営協議会からの意見等)
6	<p>一般介護予防事業を推進する取組み（次のいずれかの視点を入れて取組んでください）</p> <p><input type="checkbox"/>地域の通いの場づくりにおいて、地域及びグループの特性に応じた活動を、創意工夫しながら支援している。また地域で通いの場の普及啓発に取り組んでいる。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>多様な地域活動や通いの場等と連携し、高齢者の社会参加促進のための地域資源の情報収集及び共有を行い、地域の介護予防ネットワークの構築を推進している。</p>	<p>【目標と具体的な取組み内容】</p> <p>目標： 新規プログラムを導入し、既存の通いの場のマンネリ化防止や普及活動に取り組みながら介護予防ネットワークの拡充を図ります。</p> <p>内容： ・地域住民が気軽に健康や生活上の悩みを相談できる場として、「ほっと保健室」を立ち上げ、健康講座・健康測定・健康体操を取り入れた相談会を企業（ドラッグストア・銀行）の協力を得ながら開催しました。 アンケートを実施した結果、専門職に相談できたことにより、健康寿命延伸の意識向上と将来への不安軽減につながったとの回答率が90%に達し、介護予防の啓発活動を実施することができました。 ・通いの場が存在しないエリアを中心に普及活動を継続し、立ち上げ支援やリーダー的存在の発掘に取り組んだ結果、新たな通いの場がサービス付き高齢者向け住宅に1ヶ所立ち上がり、小規模多機能居宅介護事業所へのお試し会を行うことができました。また既存の通いの場のマンネリ化防止のために同法人のセラピストと共同し、緑地地域包括支援センターオリジナルの健康体操をDVD化し、たくさんの方に喜んでいただきました。</p>	<p>【取組進捗状況内容】</p> <p>地域の社会資源を活用し、新たな相談の場の確保に取り組んでいます。専門職による対応で、利用された方の満足度も向上しています。</p> <p>【特に優れている点】</p> <p>気軽に専門職に相談できる場として、市民が日ごろ利用する地域の社会資源を活用することによって、サービス向上につながっています。</p> <p>【課題】</p> <p>地域の社会資源を活用した相談の場をさらに拡充することを期待します。</p>

豊中市地域包括支援センター事業評価表

		<ul style="list-style-type: none"> ・ほっと保健室開催にあたり、参加者アンケートからいろいろな場所で実施してほしいとの要望がありますが、開催場所には制限があり、要望場所での開催ができない状況にあります。 ・既存の通いの場のマンネリ化防止については、参加者の高齢化やモチベーション保持のために今後も継続したサポートにより介護予防を推奨していく環境調整が必要であると考えています。 	
		<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ほっと保健室開催にあたり、参加者アンケートからいろいろな場所で実施してほしいとの要望がありますが、開催場所には制限があり、要望場所での開催ができない状況にあります。 ・既存の通いの場のマンネリ化防止については、参加者の高齢化やモチベーション保持のために今後も継続したサポートにより介護予防を推奨していく環境調整が必要であると考えています。 	

豊中市地域包括支援センター事業評価表

		<p>【改善の方策と次年度の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ほっと保健室では、参加者アンケートや地域診断をもとに 開催場所の見直しを行い、企業とのコラボレーションだけではなく地域の専門職とも協働できる社会資源の拡充をめざしていきます。 ・既存の通いの場のマンネリ化防止の工夫に努めながら、他校区と比較して通いの場が存在しない場所への新規開拓も継続し、介護予防から派生する社会資源の発掘へとつなげていきます。 	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--