

## 地域包括支援センターにおける令和3年度の特徴的な取組事例

### 1 組織マネジメント

- ・ 職員の離職が続く包括内の事業を回すだけで精一杯な状況であったが、加配職員を配置し、新人が挫けることのないようベテラン職員がフォローをしながら対応することで、離職しない職場環境づくりに特に優先して取り組んだ。令和3年度は離職者なく、新人職員の新たな視点も加え、事業展開ができています。
- ・ 年度途中でセンター長が交代、必置職員が半数以上入れ替わるなど人員体制に大きな変動があった。若く経験の浅いチームであるからこそ圏域の居宅介護支援事業所を始めとしたサービス事業所、町内会や地区社協との連携を深めることに力を入れている。

### 2 PDCAサイクルを回す工夫

#### 【取組開始期】

- ・ PDCAを導入し日々見直すことで、地域が動き始めたことを実感している。今までの種まきから1歩先に進み、いかに地域を動かしていくか、誰をターゲットにしてどのように話していくかを、センター内のチームで話し合いながら取り組んだ。
- ・ センター内で周知しながら、センター長が整理・まとめ・可視化することを担い、業務の軌道修正や目標の再確認をすることにも役立てることができた。相談内容の集計・分析についてもブラッシュアップしながら継続実施できており、説明の根拠資料として用いることができています。
- ・ センター長研修会でPDCAの話聞き、職員全体が理解していることが大事であると実感し、目標の可視化・全体の評価ができるよう取り組んだ。何のために実施しているかということを考えるきっかけや、振り返って気づきになることもある。定量的・定性的な目標を掲げ、3か月ごとに評価を行った。

#### 【取組充実期】

- ・ 年度末に広島市の方針、地域診断、新規相談分析を職員全体で把握・分析し、事業計画を策定した。それを基に各小学校区の事業ごとに目標と解決策を設定した上で計画を立て、実施している。地域との関係づくりを大切に、事業については地区担当で動いている。

### 3 コロナ禍を視点においた地域分析

- ・ 拠点参加者222名を対象に「コロナ禍が与える影響に関するアンケート」を実施した。結果を拠点世話人交流会や地域団体の会議、多職種情報交換会、区地域ケア会議など多くの機会に共有した。この結果から、地域の通いの場がもたらす効果の重要性を再認識した。
- ・ コロナ禍での自粛生活が長引くにつれ、地域住民から心身の変化やそれに対する不安の声が多く聞かれたことから、基本チェックリスト実施者276名（各地区、高齢者人口の概ね3%）を対象に地域別傾向分析を行った。運動・認知機能は約4割が事業対象者に該当するなどの実態把握ができた。

### 4 地域のつながり

#### 【8月の豪雨災害を通して】

- ・ センターとして災害時の役割の再構築と地域団体との連携を図るための会議等を開催する中で、地域の介護サービス・障害サービスの事業所との合同研修会を開催することができた。また、講師として防災士を招聘したことで、防災組織との連携を強化するに至った。

- ・ 地区社協等と協働して被災された高齢者の情報共有や、避難所ではエコノミー症候群対策・フレイル予防を目的にいきいき百歳体操を行うなど災害後の支援に取り組んだ。また、地域起こし推進課や地域団体と共に災害時要援護者の共有をし、見守りネットワークへの登録もすすめ、平素からの見守り体制の構築に取り組んだ。
- ・ 平時から防災について意識付けを行う必要を感じ、町内会ごとに地域ケア会議を行ったり、自主防災会とも個別避難計画の立案などについて話し合ったりした。介護サービスを受けている人は実際の避難は困難であるため、ケアマネの力を借りることが必要だという意見があり、地域とケアマネをつなぐことが課題となった。

### 【深まる金融機関等との連携】

- ・ 銀行職員を講師に、地域のサロンやケアマネ研修会で遺言や信託などお金にまつわる研修を企画している。
- ・ 銀行に月1回出張相談所を設け、銀行利用者からの相談を受けられる体制を作っている。またATMの操作が難しそうな方や、歩行等に困難さが見受けられる方にこちらから声を掛けるなどし、高齢者の実態把握に努めている。併せて銀行職員向けに認知症に関する研修を開催した。成果として銀行職員から気になる高齢者がいるとの相談を受け、個別訪問を共に行うなど、連携した高齢者支援につながっている。
- ・ 広島司法書士会支部と連携し、権利擁護に関わる「いきいき法律教室」と「個別相談」を毎月開催している。そのため司法書士とは、顔の見える関係づくりが築けており、成年後見制度の申請等、連携して取り組んでいる。

## 5 介護予防に関する取組

### (1) ケアマネジメントの質向上に向けての取組

#### 【センター内での取組】

- ・ アセスメントが不十分だと処遇困難になってしまうことがあるため、センターの主任ケアマネが全プランのチェックを行っている。また、圏域内の居宅介護支援事業所と定期的に事例検討会を行い、「自宅でなるべく長く生活できるプラン」を目指している。
- ・ 事例検討会では「このプランの良いところは」「自分ならこうする」などの視点で職員がそれぞれ意見を出している。良いところをほめるきっかけになっている。

#### 【圏域内での取組】

- ・ “介護予防プランが苦手”というつぶやきがあり、ケアマネ研修会でケアマネジメントに関してグループワークを行うと「そういうことなんだ」と気づく参加者もいた。
- ・ 資源が少ない圏域であるため、地域の活動を活用しながらインフォーマルサービスに力を入れた圏域らしいケアマネジメントを目指している。
- ・ 居宅介護支援事業所のケアマネがインフォーマルサービスや地域資源を把握する機会が少ないという課題があり、圏域内や区レベルなどで資源マップを工夫したり、研修を開催したりした。

### (2) 先を見据えた取組

- ・ 昨年度は行えなかった拠点代表者の交流会を、感染状況が比較的落ち着いていた12月に実施した。テーマの中に、「次に活動休止を求められた際にできる工夫は何か」という視点を盛り込んだことで、令和4年1月以降の活動休止を求められた期間において、拠点参加者への対応に役立てることができた。

- ・ 圏域の中での地域課題として、社会資源の少なさと、認知症の相談の増加がここ1～2年で見えてきている。包括経験がある職員が入職した際「サービス調整にこれだけ時間がかかると思わなかった」とつぶやいたことをきっかけに、自圏域では2025年問題が既に起きていることを実感している。必要な人がサービスを受けられるためには、適切なケアマネジメントを行い、事業所側も自立支援の意識を持ってもらうことが重要である。高齢者にいかに元気に過ごしてもらうかを共通目的に、生活支援コーディネーターとの連携や地域ケア会議の活用に取り組んでいる。