平成２２年度 第２回 新潟市地域包括支援センター運営協議会　議事概要

日　時：　平成２２年１２月２８日（火）午後２時４５分～
場　所：　新潟市役所本館３階　対策室１

（出席委員（五十音順））

石原美由紀委員	井上ひろみ委員	岩橋康夫委員	加藤正衛委員
上村和雄委員	木南直之副会長	齋藤忠雄会長	高橋フミエ委員
土田孝子委員	仁多見浩委員	藤田一隆委員	細道奈穂子委員
真壁泰子委員	簗取多喜子委員	山田豊委員	

（事務局：高齢介護課）

高橋豊課長　佐藤敏宏課長補佐　星正文地域支援室長　藤野政夫係長
星野千恵子係長

次　第

１　開　会　　（略）

○　川瀬裕委員、鈴木利幸委員、樋熊紀雄委員、堀田利雄委員、吉田淳子委員が欠席。
○　会議録の作成、会議の公開について承認あり。

２　議　事

（齋藤会長）

では、私から議事進行させていただきます。議事の１が、「平成 21 年度地域包括支援センター業務評価の結果について」です。このことにつきまして、事務局から説明をお願いいたします。

（星野係長）

それでは、新潟市地域包括支援センター業務評価の実施結果について、高齢介護課地域支援室の星野です。よろしくお願いいたします。

地域包括支援センターの業務評価については、平成 19 年度から始めておりまして、今回で３回目となっております。このたびの評価は、平成 21 年度分の業務評価として行っております。資料については、先ほどご確認いただきました資料１、資料２が業務評価表、資料３が結果の表となっております。

資料１に添って説明させていただきます。業務評価の実施期間については、平成 22 年７月１日から９月 21 日の間で実施しております。実施方法については、前２回と同様に資料２にございます、新潟市地域包括支援センター業務評価表によって、まず、業務委託法人による自己評価を実施しまして、その後、市によるヒアリングを行っての評価を実施

いたしました。評価表については、資料２をご覧ください。

事前にご確認いただいたとは思いますが、資料２について、さっと見ていただきたいと思います。評価表については、大項目が６項目、小項目が 13 項目となっております。１の運営体制のところでは、小項目が５項目。２の総合相談支援業務では、６、７ということで２項目。続いて、権利擁護については２項目。５ページの包括的、継続的ケアマネジメントが２項目、10、11 となります。５の介護予防ケアマネジメント業務が小項目 12 で１項目。最後の、地域での他機関連携が小項目 13 となっております。業務評価表については、全８ページで実施しているところです。今回、ここで次にお示しします評価表の一部修正について、ご確認、ご了承いただきたいと思っております。

項目の変更までではありませんが、評価基準の説明の内容の見直しを３点させていただいております。一つ目が、小項目３の３職種の連携が適切に行われているかという項目で、右側のほうが前回、旧のものですが、評価基準の４と５の記載について、連携という言葉のみで評価しておりましたが、何をもって評価するのか分かりづらいということで、左側の４、５、日々の事例について、内部でその支援や対応についてきちんと連携しているかという記載に修正しております。それから、６のワンストップサービスの項目ですが、右側の評価が相談件数のみで評価しておりましたが、相談件数のみでは、やはり活動全部の評価は難しいだろうということで、左側に、相談件数以外に、ＰＲであるとか戸別訪問であるとか、高齢者の情報把握、関係団体の把握などを加えまして、修正してございます。

次のページに行っていただきまして、小項目９の高齢者虐待の質問ですが、右側のほうが、評価の４と５について、４が他機関への周知となっておりますが、それを必要な機関と修正しております。５について、多方面に周知というものを、左側の５、一般市民はじめ多方面にという修正とさせていただきました。

以上、一部修正についてご確認いただきまして、次に、結果の説明に移りたいと思います。

資料１にお戻りください。資料１と、恐れ入りますが、資料３を一緒にご覧いただきながら、資料３、Ａ３判で少し大きいので申しわけございません。まず、資料３の見方といういことで、業務評価の結果、Ｉ評価基準については、５のかなり上回るから１のかなり下回る５段階で評価しております。それから、縦に見ていただいて、センター名のすぐ右側の総合評価点数については、全体の総計ですが、法人の自己評価の点数を３倍しましたものが換算Ａとなっております。それから、市の評価の点数を７倍したものが換算Ｂとなっておりまして、ＡとＢを集計したものが総合評価という数字になっております。縦に見ていただいて、各センターがありまして、下のほうに平均、全体の平均が 560 点となっております。そして、その右側が法人の自己評価、Ａ換算が各センターございまして、一番下のほうに平均 165 となっております。さらに右側の、市の評価では、換算Ｂを見ていただきまして、下のほう、平均が 395 点。参考に、その下に平成 20 年度の平均も付記してあるところです。それから、市の平均の中で、換算Ｂの横にずっと小項目１から 13 の各評価点がずっとございまして、13 項目、全体では 4.3 点が平均となっております。それから、各センターをずっと横に見ていただきますと、総合評価から法人の自己評価、市の評価となりまして、最後に平均、さらに、右側に各評価段階の分布となっております。

資料１の３業務評価の結果ということで、資料３の結果表を見ていただきましたが、27

センターについて、評価を実施しております。②の総合評価の分布ということで、今の資料３の総合評価点を見ていただきますと、520 点以上のところが 24 センター、455 から 520 未満が１センター、390 から 455 未満が２センターということで、390 点未満の達成 60％が評価３未満のセンターはなかったという状況で、昨年の平成 20 年度の状況と比較すると、そのような形です。

平均点が、先ほど見ていただいた 650 点満点のところ、560 点、最高が 630 点、最低が 420 点という結果になっております。平均の 560 点についてですが、平成 20 年が 526 点ということで、比較しますと、ずいぶん増加している状況で、全センターで平均評価が３以上、27 センターの平均では 4.3 点となっております。全体として、おおむね適正に運営されていると認められましたが、総合評価点を見ますと、最高と最低の差がかなりあるというところで、平成 20 年度の差 150 点よりはまた広がった状況となっております。満点に近い 600 点を超えるようなセンターも出ておりますが、経験と実績を積んできたセンターの評価は着実に上がっているという感じがいたします。反面、新設や職員異動、欠員などで、若干、業務に継続性が欠けた場合に、比較的低いものになったのかなと感じております。地域包括支援センターは高齢者支援体制のネットワークを構築するということで、総合相談機関としての役割を発揮していただきたいと思いますので、今後も私ども市、区、一緒に継続して協働していきたいと考えております。

続いて、２ページをご覧ください。評価項目についてです。評価項目、13 小項目ありますが、各平均を資料３で見ていただきまして、縦に見ていただきますと、すべての項目で３以上となっているかと思います。小項目１の 4.4 からずっと右側に見ていただいて、ほぼ４点以上、平均で 4.3 点ですので、かなり平均もよくなっていると思われます。13 項目中 11 項目で平成 20 年度を上回っているという状況になりました。最高 4.7 点となっておりますが、小項目５、これは職員の資質向上の取り組みになりますし、小項目 10 がケアマネジャーへの個別支援の項目２項目がかなり高い点数になっています。反対に、最低が 3.7 点でしたけれども、これは小項目 12 の特定高齢者の介護予防の項目です。また、平成 20 年度と比較しまして、かなり伸びたなというところでは、小項目２、これは事業報告の項目です。それから、小項目６、ワンストップサービスの拠点としての役割。この小項目２事業報告が、平成 20 年度に比べて伸びまして、4.4 点となったことについては、活動について、その達成状況や課題、今後の取り組みについて、地域包括支援センターの中でも検討している状況があるということを表しております。また、小項目１についても、これは事業計画の項目ですけれども、かなり伸びておりまして、4.4 点、活動目標の設定を行っての活動展開をしているものと考えております。

それから、ワンストップサービスの拠点としての評価が上がったということで、相談件数の増加だけではなくて、先ほどの変更がありましたが、高齢者の実態把握、戸別訪問、地域包括支援センターのＰＲ、関係作りということで進めていることがうかがえます。

続きまして、項目別活動状況についてです。大項目Ⅰについては、運営体制ですけれども、全項目４点以上ということで、活動を経年でとらえて評価してきているのかなと、そして、計画を立てているという、毎年のサイクルを踏まえながら積み重ねてきている状況が見られています。

大項目Ⅱについては、総合相談支援、小項目の６と７になりますが、全体の相談件数は

増加しておりますし、民生委員、ケアマネジャーとの関係づくり、それから、地域包括支援センターの周知も進みつつあります。まだまだ周知を継続していかなければいけませんが、相談が多くつながってきている状況です。住民の方々、関係機関からの相談も増加しております。

続いて、３ページの大項目Ⅲについて、権利擁護の項目になります。地域包括支援センターのほうで、虐待事例の対応と啓発について努力しているところですが、社会福祉士を中心として取り組みを継続しております。近年、国内のセンターで協同して事業に取り組むということがかなり活発になってきていまして、以下にその例を挙げさせていただきました。北区、南区、西蒲区で高齢者の虐待対応研修など、江南区で虐待防止の啓発、認知症の寸劇など。中央区、東区で成年後見制度の学習会など。これは、協同の場面ですので、これ以外にも各地域包括支援センター単独でそれぞれの活動はもちろんたくさん実施しているところです。

それから、大項目Ⅳについては、包括的・継続的ケアマネジメントなのですけれども、これはケアマネジャー支援ということで、かなりケアマネジャーの個別支援の評価点 4.7 ということで高かったのですけれども、ケアマネジャーを対象にした研修会を実施しております。

それから、大項目Ⅴについては、介護予防のケアマネジメント、これは、介護予防事業の特定高齢者に関する項目になりますが、主治医へのいろいろなご説明やら関わりを持ちながら、特定高齢者への訪問を行ったり、事業担当者と同行訪問するなどして、事業参加者を多くする工夫をしながら取り組んでおります。

最後、大項目Ⅵについては、地域での機関との連携になりますが、各地域包括支援センターで地域の中で連携を取りましょうということで、平成 20 年度から、地域ケア会議というものを開催しておりまして、今回の平成 21 年度の業務評価で、ここに記載を入れませんでしたけれども、平成 21 年度は 23 か所で実施しております。主催ということで実施したのが 23 か所、保健福祉センターと合同で開催というところもございまして、そこが２センターありました。平成 21 年度に実施できなかったところが２センターありましたけれども、すべてにおいて平成 22 年度は実施の開催になっております。そのようなことを通じながら、コミュニティ協議会、自治会、社会福祉協議会など、地域の多くの方々と関係を深め、地域のさまざまな社会資源を活用できるような協力体制を作っていく活動を進めているところです。地域の包括ケアのためのネットワーク構築に関しては、本当に長期的な取り組みですので、包括活動を充実していくということが大きな課題になりますけれども、今後も区と一緒に活動していきますし、生活圏域、あるいは職員体制の見直しについても検討が必要だと考えております。

以上、業務評価の結果ということで、ご説明させていただきました。

（齋藤会長）

ありがとうございました。ただいまの説明につきまして、ご質問等ございましたらお願いいたします。

（上村委員）
上村と申します。先回の地域包括支援センターの評価についても質問した記憶があるのですけれども、この実施方法というのは、業務委託法人による自己評価とか、27 件の地域包括支援センターの方々からの自己評価と、新潟市による評価ということですよね。私はこれでもいいと思うのですけれども、以前にも提案いたしましたが、せっかく県が推進している第三者評価制度があるわけですから、プラスしてそういうものも入れたほうが、地域包括支援センターで働いている方の気づきがあると思うのです。２回目の提案なのですけれども、そういう制度も。自己評価と市の評価でもいいですけれども、第三者的な目で見たほうが、お互いの気づきの発見があるのではないかという、先回と同じ提案なのですけれども。

（星室長）
確かに、第三者から評価してもらうというのは、違った面で評価できる部分があると思うのですが、ただ、地域包括支援センター自身が、課題としてはまだまだたくさん持っていて、やっと自分たちで実践、地域の特性を踏まえた実践をしていこうというところの段階だと思うのです。もう少し成熟したときに、経費を使って第三者からの評価というのは検討するに値するかなと思っていますが、今現在、第三者からの評価というのは、こちらとしては考えておりません。

（上村委員）
課長もそう考えておりますか。

（高橋課長）
恐らく、第三者評価の機関自体も地域包括支援センターに対する評価をどうしたらいいのかというのが、本当にできる評価機関をどのように確保していくかという課題が一つあると思います。介護サービスという部分についての評価機関というのは、当然、新潟県もございますが、地域包括支援センターをどういった点で評価していくかということについて、第三者評価のほうでも、もう少ししっかりとした機関があって、そういうようなものが出てくる段階で考えていくのだろうと。今の段階では、その課題がまだクリアできていないのかなという感じでございます。当然ながら、地域包括支援センター自体が成熟して、評価もある程度、第三者のほうでも評価できるものがあれば、その段階では、いわゆる行政と法人の自己評価以外の第三者評価を行っていくということが、ひいては全体の向上につながるという評価であれば、我々も積極的に考えていくべきだろうと思います。今、評価できる機関がどれだけあるのかと、探してみるということはあるかもしれませんけれども、ちょっとないのではないかと思っています。

（上村委員）
私の思いなのですけれども、介護保険の入り口は地域包括支援センターのケアマネジャーが握っているわけです。そこが非常に重要だと思うのです。その人に合ったサービスを見つけて、また、事業者を選んで、対等なサービス契約を結ぶということに対してはケア

マネジャーの役割がとても大きいので、今後ともますますそういう需要が強くなると思うので、少しせっかちな提案かもしれませんけれども、私はそのように思っておりますので、ひとつ、頭の隅にでも入れていただければ、よろしくお願いします。

（高橋課長）
当然ながら、我々だけの評価ということに関しては、皆さん方にもこの評価についてはご意見も頂戴しながらということもあるものと考えています。当然ながら、ある段階まで到達したらそれは必要だろうと思っておりますので、その中には、我々もしっかりと上村委員のご意見を参考にしながら考えていきたいと思います。

（上村委員）
よろしくお願いします。

（石原委員）
業務評価の結果、細かく聞かせていただいて、よく分かりました。
いくつか質問させていただきたいのですが、１点目は、この調査の期間が７月から９月の３か月間の実施ということで、この１年間でこの期間を選ばれた理由というか、時期をここに選定した理由についてお聞かせ願いたいのが１点目です。多分、年間の中で忙しい時期というものもあろうかと思うので、そういった実態から考えると、この時期の調査機会というのは市としてはどのようにお考えになっているのか、併せてお聞かせ願いたいと思います。

（星野係長）
平成 21 年度の業務評価は、前回の２回よりも少し早い時期になっておりまして、なるべく早い段階で前年の評価をしたいという思いはございます。この７月から自己評価ということで、約１か月間を自己評価の期間と設定し、８月は、今度は市の評価ということで、ヒアリングを実施しました。各 27 センターを回る中で当初の予定の１か月、８月いっぱいが延期の状況もあったという中で、最後終了したのが９月 21 日でした。２か月の中で１か月が自己評価、１か月が市の評価ということで２か月の評価期間を想定して実施いたしましたが、できればもっと短期間で集中できればよかったと思います。実施時期については、来年度以降、検討しながら、早い時期に前年度分の評価を行っていきたいと考えております。

（星室長）
法人の決算の関係もありますし、そのあたりで６月頃からということになれば、その対応、いろいろな調整を考える必要があり、やはり７月ころから始めたほうがよいのかなと。私たちとしても、実績、報告と計画をうまく指導していきたいと思ってはいるのですけれども、そのあたりはまた何とか工夫して、できるだけ早く評価に入りたいと感じています。

（石原委員）
よく分かりました。計画に反映できるような評価となると、タイムリーで非常にいいかなと思います。
もう１点、先ほどご質問があったことに少し関連するのですけれども、この業務評価は職員の資質向上というところもあるし、もちろん、センターの機能評価というところもあって、そういうところで３年目ですか、実施されていると。こういうところから、効果評価というか、どういう効果が出てきているかということを、これからもっと評価の視点を絞っていかれればなりませんし、そのあたりも少し分からないところではありますが、今はサービスを提供している側の評価をされていて、提供された側の利用者の評価は本当に難しいことなのですけれども、そのことを今後のビジョンとしてどのようにお考えになっているかということが明らかになってくると、それらを踏まえたうえで、今度は次の段階、第三者評価ということに発展していくのかなと思います。まずは自己評価、次に事業者側からの評価について、今後はどのようにお考えかを教えていただければと思います。

（星室長）
地域包括支援センターとして、地域に根ざすこととか、地域の特性で活動するという狙いは、確かにだんだん現れてきています。では、それが果たしてその地域の人たちからどう受け止められているかというのは、まだまだ足りない部分です。地域包括支援センターによってはアンケートを実施したいとか、そういった部分も出てきています。そのあたりは、これからまたそういった地域の中で、例えばネットワークを組んで、地域ケア会議の中で利用者とか事業者の声を聞き、また地域包括支援センターで活動をしていくというのが、これからの次の段階になるのかなと思っています。

（齋藤会長）
ほかにいかがでしょうか。評価ですから難しいですね。判断基準の設け方やその解釈と関わりがありまして。それでは、内容はこれでよろしいでしょうか。
次はその他になっております。事務局から、何かございますでしょうか。

（事務局）
ございません。

（齋藤会長）
なければ、これで本日の議事は終了いたしました。進行を事務局にお返しいたします。

３　閉　会　　（略）