

## 令和元年度分 地域包括支援センター業務評価の結果（概要）

## 1 業務評価の目的及び内容

- 市が委託する包括的支援事業に関する実施状況を評価し、事業者が業務を見直す機会とするとともに、適切に業務が行われているかを確認し、事業委託を継続していく際の資料とすることを目的としています。
- 評価項目は、運営体制と包括的支援事業である4事業の業務及びその業務の共通基盤となる地域での他機関連携を大項目とし、それぞれに中項目と小項目を設定しています。

## 【評価内容】

| 大項目                    | 中項目                        | 小項目                                 |
|------------------------|----------------------------|-------------------------------------|
| I 運営体制                 | 1 地域包括支援センター業務推進体制         | 1 職員配置について                          |
|                        |                            | 2 事業報告について                          |
|                        |                            | 3 事業計画について                          |
|                        |                            | 4 三職種の連携                            |
|                        |                            | 5 個人情報取り扱い                          |
|                        |                            | 6 職員の資質向上                           |
| II 総合相談支援業務            | 2 総合相談支援業務体制               | 7 ワンストップサービスの役割の実施                  |
|                        |                            | 8 継続的・専門的相談支援                       |
| III 権利擁護業務             | 3 権利擁護業務体制                 | 9 権利擁護の啓発                           |
|                        |                            | 10 高齢者虐待対応                          |
| IV 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 | 4 包括的・継続的ケアマネジメントの環境整備     | 11 包括的・継続的ケアマネジメントの実践を可能にするための環境整備  |
|                        | 5 ケアマネジャー個別支援・相談業務         | 12 ケアマネジャー個別支援                      |
| V 介護予防ケアマネジメント業務       | 6 介護予防事業に関する介護予防ケアマネジメント業務 | 13 社会参加や生きがい創出による介護予防に向けての適切な支援の実施  |
| VI 地域での他機関連携等          | 7 地域での包括支援ネットワーク構築         | 14 総合相談や包括的・継続的支援のための圏域のネットワーク構築と活用 |

## 2 業務評価の実施期間

令和2年7月8日～7月31日

## 3 業務評価実施方法

29の地域包括支援センター（以下センターという）について、「新潟市地域包括支援センター業務評価表」により、事業者による自己評価及び市によるヒアリングを含む評価を実施しました。

## 4 業務評価の結果

### (1) 総合評価点数の分布数

単位：センター数

| 総合評価点数                                | H30年度 | R1年度 |
|---------------------------------------|-------|------|
| <b>630点以上</b><br>達成90%(評価「4.5」)平均以上   | 24    | 28   |
| <b>560～629点</b><br>達成80%(評価「4」)平均以上   | 3     | 1    |
| <b>490～559点</b><br>達成70%(評価「3.5」)平均以上 | 0     | 0    |
| <b>420～489点</b><br>達成60%(評価「3」)平均以上   | 0     | 0    |
| <b>420点未満</b><br>達成60%(評価「3」)平均未満     | 0     | 0    |

※700点満点＝（自己評価点数×3）＋（市評価点数×7）

※地域包括支援センター山の下及び地域包括支援センター山潟は、平成30年度途中の開設であったため、平成30年度は点数評価を行っていません。

### 総合評価点数の推移

|     | H30年度 | R1年度 |
|-----|-------|------|
| 平均点 | 659点  | 672点 |
| 最高点 | 700点  | 700点 |
| 最低点 | 567点  | 624点 |

### (2) 項目別評価結果について

いずれの地域包括支援センターも前年度評価点数を下回る地域包括支援センターはなく、前年度業務評価で指摘された事項について、助言を活かした活動を行い、取組みの改善が図られていることを確認しました。

小項目14項目のうち、昨年度の業務評価結果に比べ、特に改善が見られた項目及び改善の見られなかった項目等を報告します。

○ 小項目1（職員配置）

| 評価 | 評価の基準               | H30 | R1 |
|----|---------------------|-----|----|
| 5  | 職員が基準どおりに配置された      | 17  | 20 |
| 2  | 職員が不足している期間が1か月以上ある | 4   | 4  |
| 1  | 職員が不足している期間が3か月以上ある | 6   | 5  |

【評価2の状況】

- ・職員の欠員が1か月以上あった。（4センター）

【評価1の状況】

- ・職員の欠員が3か月以上あった。（5センター）

- 地域包括支援センターの業務が適切に実施されるために、日常生活圏域の高齢者人口に基づき、職員の配置人数を定め、業務評価項目に位置付けています。

適切な職員配置を促すために、令和元年度の地域包括支援センター業務委託料のうち人件費相当である、基本額職員一人当たりの単価を年額40万円増加するなど、委託料の引き上げを行いました。

- 1か月以上欠員が発生したセンター数は9センターと、平成30年度に比べ1センター減少しました。（3職種が欠けるセンターはありませんでした。）委託法人へはすみやかな欠員解消を委託法人へ指導し、様々な媒体による求人や法人内の配置転換などにより欠員を解消しています。引き続き全センターに対して、引き続き欠員の発生防止及び早期解消を委託法人に求めています。

○ 小項目7（ワンストップサービスの拠点としての役割）

| 評価 | 評価の基準        | H30 | R1 |
|----|--------------|-----|----|
| 5  | 全8項目を実施している  | 20  | 25 |
| 4  | 6～7項目を実施している | 5   | 4  |
| 3  | 5項目を実施している   | 2   | 0  |

【評価4の状況】

- ・支援を要する高齢者を把握するための個別訪問が実施計画に位置付けられておらず実施がなかった。（3センター）。
- ・高齢者実態把握のための名簿等活用による高齢者実態把握の実施がなかった。（1センター）

- 相談件数や相談内容や経路などの分析はいずれのセンターも行っていました。相談件数が少ない地域などを選定して個別訪問をするなど、支援を必要とする市民の把握を実施計画に位置付け、効果的に実施するよう助言しました。

○ 小項目9（権利擁護の啓発）

| 評価 | 評価の基準                          | H30 | R1 |
|----|--------------------------------|-----|----|
| 5  | 「4」に加え、他機関と共催で周知を実施している        | 17  | 23 |
| 4  | 地域の実情や課題に基づき企画書を作成し、啓発を実施している  | 4   | 4  |
| 3  | ①～③(※)すべてについて啓発しているが、企画書の作成がない | 4   | 2  |
| 2  | ①～③(※)のうちいずれかの啓発を実施している        | 2   | -  |

※①高齢者虐待防止②成年後見制度・日常生活自立支援事業の活用③消費者被害防止

高齢者の権利擁護のための啓発について、より効果的で効率的な周知ができるよう、地の実情や課題に基づいた啓発の実施や、他機関との共催による啓発の実施をより高く評価するものとしています。

【評価4の状況】

- ・地域の実情や課題に基づいた啓発を企画して実施したが、他機関との共催はない（4センター）。

【評価3の状況】

- ・センターが①～③すべてについてチラシの配布やミニ講座の実施による啓発を行ったが、地域の実情や課題を分析して企画したものではない。（2センター）。

- 相談の状況や地域の実情に合わせて企画することや、他機関と共催し実施することで、より効果的・効率的な啓発を行うよう助言しました。

○ 小項目12（ケアマネジャーへの個別支援）

| 評価 | 評価の基準       | H30 | R1 |
|----|-------------|-----|----|
| 5  | 全5項目を実施している | 18  | 25 |
| 4  | 4項目を実施している  | 8   | 4  |
| 3  | 3項目を実施している  | 1   | -  |

【評価4の状況】

- ・ケアマネジャーへの個別支援への支援結果の評価をセンター内で共有できていない（3センター）
- ・ケアマネジャーに対して、センターの相談窓口としての対応状況の周知をした結果が確認できない（1センター）

- ケアマネジャーへの支援について、センター内で評価検討することや、支援の内容を簡潔に記載し共有することで、継続した支援や個別相談以外の支援方法の検討に活用することを助言しました。

○ 小項目13（社会参加や生きがい創出による介護予防に向けた支援）

| 評価 | 評価の基準       | H30 | R1 |
|----|-------------|-----|----|
| 5  | 全7項目を実施している | 20  | 10 |
| 4  | 6項目を実施している  | 6   | 17 |
| 3  | 5項目を実施している  | 1   | 2  |

【評価4の状況】

- ・幸齢ますます元気教室の参加率が評価基準に達しなかった。（16センター）
- ・介護予防ケアマネジメントの一連の過程が適切に実施されるような、定期的な事例検討会や研修会などが未実施。（1センター）

【評価3の状況】

- ・幸齢ますます元気教室の参加率が評価基準に達しなかったことに加えて、定期的な事例検討会や研修会などが未実施（1センター）。
- ・幸齢ますます元気教室の参加率が評価基準に達しなかったことに加えて、基本チェックリストの実施による介護予防の啓発が未実施（1センター）。

- 幸齢ますます元気教室の利用者数の基準を満たせなかったセンターが、平成30年度の13センターに対して令和元年度は18センターに増加しました。

評価の基準は満たせませんでした。高年齢者名簿や従前の二次予防事業対象者リストなどを活用した家庭訪問や、高齢者の通いの場などで基本チェックリストの実施や地域の回覧板での啓発など、多様な手段で働きかけ、必要な方へ教室の参加を促し、教室を開催できる人数（1会場5人以上）を確保しています。

- 引き続き、高年齢者名簿や地域分析などを活かした訪問などによる基本チェックリストの実施に併せて、介護予防の啓発活動の工夫や充実を図り、介護予防支援が必要な高齢者への働きかけを行うとともに、ケアマネジャーへの制度の周知や研修会の実施を行うことを助言しました。

また、連続して基準を満たせなかったセンターに対しては、さらに状況と課題を把握し、必要な対策を検討します。

- 介護予防ケアマネジメントの質の確保と向上のため、介護予防に資するケアプランを作成できるように予防的視点を取り入れた研修や事例検討会を定期的実施するよう助言しました。