

## 平成30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。
- 評価項目としては、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、そして運営体制を加えた6項目を大項目とし、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 ケアマネジャー個別支援・相談業務	11 ケアマネジャー個別支援
	5 包括的・継続的ケアマネジメント体制構築業務	12 包括的・継続的なケアを可能にするための体制づくり
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

令和元年7月8日～7月26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）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。

なお、年度途中に開設した2センター（山の下、山潟）については、業務実施の期間が評価の基準としている1年度に満たず、運営体制や職員間の連携、個人情報の取扱いなどについては、自己評価による確認及び市によるヒアリングを行ないましたが、評価可能な項目が一部であるため、本資料には記載しておりません。

### 4 業務評価の結果

#### (1) 総合評価点数の分布

総合評価点数 ( )内は～H28	センター数					備 考
	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	
<b>630点以上</b> (585点以上)	20	26	25	24	24	達成90%(評価「4.5」)平均以上
<b>560～629点</b> (520～584点)	7	0	1	2	3	達成80%(評価「4」)平均以上
<b>490～559点</b> (455～519点)	0	1	1	0	0	達成70%(評価「3.5」)平均以上
<b>420～489点</b> (390～454点)	0	0	0	1	0	達成60%(評価「3」)平均以上
<b>420点未満</b> (390点未満)	0	0	0	0	0	達成60%(評価「3」)平均未満

※700点満点 = (自己評価点数×3) + (市評価点数×7)

※平成29年度から評価項目の追加により、満点を650点から700点とした。

#### 総合評価点数の推移

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
平均点	613点	626点	630点	662点	659点
最高点	650点	650点	650点	700点	700点
最低点	542点	516点	513点	470点	567点
点数差	108点	134点	137点	230点	133点

○ 総合評価点数は、14の小項目の自己評価点数と市評価点数を合計した評価の結果であり、全センターが、市が定める基準(※)以上でした。

※ 市が定める基準：【点数】420点未満（満点700点の6割）、【項目数】「1が3項目以上」又は「2が7項目以上」の場合は、原則として契約更新しない。

- 平成30年度のセンターの運営方針で定めた重点的に取り組む事項に沿って業務を実施し、在宅医療・介護連携ステーションや支え合いのしくみづくり会議など地域の他機関とのネットワークによる連携強化、高齢者虐待防止や成年後見制度など高齢者の権利擁護についての啓発、認知症に関する住民への啓発活動などが実施されていることを確認しました。
- 支え合いのしくみづくり推進員や支え合いのしくみづくり会議との連携により、介護予防・生活支援サービスの基盤整備の推進に努めていますが、今後も引き続き、地域に密着した活動展開を実施するとともに、地域ケア会議などを活用し、圏域の課題を多角的に把握・整理し、関係機関との役割分担をしながら協働する体制の構築が求められます。

## (2) 項目別評価結果について

### ① 大項目 I 運営体制 (小項目1~6)

#### ○ 小項目1 (職員配置)

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

#### 【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。(6センター)

- 「欠員が1か月以上3か月未満」の評価を、3点から2点に変更し、欠員がある場合は減点の評価としています。

これは、昨年度の当委員会で、平成29年度の業務評価報告について「欠員が1か月以上3か月未満の場合の評価が3点であるが、3点は評価の基準の点数のため、欠員があることを基準としていると誤解を受ける」との意見をいただいたことから、平成30年度業務評価においては、該当の評価を2点に改めたものです。

- 委託法人が様々な媒体での求人を行ったり、法人内での配置転換などが検討されたりしましたが、人員が確保できなかったセンターがあり、すみやかな欠員解消を委託法人へ指導しました。(3職種が欠けるセンターは無し)

全センターに対しては、引き続き欠員の発生防止を委託法人に求めていきます。

○ 小項目2（事業報告）

評価	評価の基準	センター数
5	5項目の目標と重点目標において、達成状況が明記されている、かつ、課題、今後の取組み方針などの言及がある。	27

- 全センターが、総合相談支援、権利擁護、包括的・継続的ケアマネジメント、介護予防ケアマネジメント、地域の他機関との連携、機能強化事業の5項目の目標に対する達成状況が明記されており、課題や今後の取組み方針が記載されていました。
- 計画どおりに目標が達成されなかった事項についても分析がされ、次年度の取組みにつなげられています。

○ 小項目3（事業計画）

評価	評価の基準	センター数
5	5項目の目標と重点目標が設定され、かつ活動内容が具体的である。	27

- 全センターが、5項目に対する目標と重点とする目標を記載しており、事業報告で言及された課題に対する今後の取組みへの具体的な活動内容が記載されていました。

○ 小項目4（3職種連携）

評価	評価の基準	センター数
5	「4」に加えて、ケースの課題を整理し、課題に合わせた専門職の対応を検討した内容と支援結果を記録している（統一の様式を使用）	24
4	支援・対応の情報共有・連携を図るための取組みをしている	3

【評価4の状況】

- ・支援や対応の情報共有や連携を図るために、定期カンファレンスなどの取組みは行っているが、検討結果や支援結果の記録がない、統一された記録がない。（3センター）
- センター内の検討や支援の結果を記録し、情報共有と支援の評価を行うことで、より適切な支援が行えるよう助言しました。

○ 小項目5（個人情報の取扱い）

評価	評価の基準	センター数
5	全6項目該当	23
4	4項目該当	4

【評価4の状況】

- ・センター外へ個人情報の持ち出しを原則行わないという理由で、持ち出しに関する手順が示されていない（1センター）
  - ・個人情報の取扱いに関する研修の実施がない（1センター）
  - ・個人情報の取扱いに関するマニュアルは整備しているが、研修の実施がない、かつ個人情報が含まれる書類は施錠できる場所に保管してあるが、職員の机上に保管されることがある（1センター）
  - ・個人情報に関する研修の実施がない、かつ持ち出しに関する手順が示されていない（1センター）
- 個人情報の取扱いに関する研修を年1回以上開催すること、個人情報の持ち出しに対する手順を定めることなど、個人情報の取扱いに関する注意事項を確認し、適切な取り扱いをするよう指導しました。

○ 小項目6（職員の資質向上）

評価	評価の基準	センター数
5	個々の経験や資質により必要な研修を見極めた研修の受講がある (研修計画の作成や個々の研修受講の経年管理ができています)	25
4	市や県が開催する研修以外の研修参加がある	2

【評価4の状況】

- ・研修計画の作成や個々の研修受講の経年管理を行っていない。（2センター）。
- 年度初めに研修計画を作成するとともに、経年で個々の受講状況の管理を行い、職員の資質向上のため適切な研修受講に努めるよう助言しました。

## ② 大項目Ⅱ 総合相談支援（小項目7・8）

### ○ 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	センター数
5	全8項目を実施している	20
4	6～7項目を実施している	5
3	5項目を実施している	2

#### 【評価4の状況】

- ・ 支援を要する高齢者を把握するための地域課題の分析が不十分で、個別訪問計画に反映できなかった。（2センター）。
- ・ 相談件数や相談経路、相談種別の分析が不十分で、ネットワーク構築のための計画に反映できなかった（3センター）。

#### 【評価3の状況】

- ・ 支援を要する高齢者を把握するための地域の課題分析が不十分で、個別訪問計画に反映できなかった、かつ、相談件数・相談経路の把握や分析が不十分で、ネットワーク構築のための計画立案には反映できなかった。（2センター）。

- 個別の相談対応に終わらず、日々の相談件数や経路などの分析、地域の課題への対応や地域のネットワーク構築による連携強化を検討し、事業計画に反映することで、センターの周知や支援が必要な市民の把握が効率的・効果的に行えるようになることを助言しました。

### ○ 小項目8（継続的・専門的な相談支援）

評価	評価の基準	センター数
5	「4」に加え、地域のお機関や住民の支援などの必要性も併せて検討し、支援の実践・モニタリングが記録されている	26
4	継続的支援において、対象者の状況、課題の判断、支援方針、内容が記録されている	1

#### 【評価4の状況】

- ・ 地域のお機関や住民の支援の必要性が併せて検討されているが、モニタリングの記録がない（1センター）
- 対象者の状況や課題の判断、支援方針、モニタリングについて、一連の手順に基づいた実施と、項目ごとに簡潔な記録を行うこと、また、地域の社会資源を活用した支援の実践を記録することについて助言しました。

### ③ 大項目Ⅲ 権利擁護（小項目9・10）

#### ○ 小項目9（権利擁護の啓発）

評価	評価の基準	センター数
5	「4」に加え、他機関と共催で周知を実施している	17
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
3	①～③(※)すべてについて啓発を実施している	4
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

平成29年度は、高齢者虐待防止、成年後見制度・日常生活自立支援事業の活用、消費者被害防止、のいずれかの啓発を実施していることをで3点の評価としましたが、高齢者の権利擁護のためには全ての啓発が必要と考え、平成30年度は全てについて啓発を実施していることをもって3点と変更しました。

また、より効果的で効率的な周知ができるよう、地域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。（4センター）。

#### 【評価2の状況】

- ・③の消費者被害防止についてのみ啓発を実施した（2センター）

➤ 単に啓発を行うよりも、相談の状況や地域の実情に合わせて企画することや、他機関との共催を検討することで、より効果的・効率的な啓発となるよう助言しました。

#### <参考：権利擁護に関する啓発活動の例>

- ・地域の茶の間やふれあいティールーム、民生・児童委員協議会などで権利擁護に関する具体的な相談例を紹介、寸劇で分かりやすく啓発
- ・広報紙に成年後見制度、日常生活自立支援事業、消費者被害などの最新情報と被害防止の対策などを掲載、民生・児童委員協議会や地域の茶の間、自治会、医療機関、ケアマネジャーなどへ配布、自治会回覧板を活用し配布、高齢者宅への訪問の際に配布
- ・介護保険サービス事業者へ「虐待対応出前講座」を行い、対応の流れや「虐待のサイン」に気づく視点を説明
- ・国民生活センター発行の見守り新鮮情報を自治会や介護支援専門員などへ提供
- ・認知症サポーター養成講座で、認知症と高齢者虐待・成年後見制度・消費者被害との関係などについて、「寸劇」を取り入れ啓発
- ・認知症サポーター養成講座を、社会福祉協議会やコミュニティ協議会、地域教育コーディネーターと連携して小・中学生を対象として開催、また銀行やスーパーマーケットなど企業と連携して開催

○ 小項目10（高齢者虐待対応の体制整備）

評価	評価の基準	センター数
5	全5項目を実施している	25
4	4項目を実施している	2

【評価4の状況】

- ・24時間の連絡体制はあるが、連絡対応のマニュアルの整備がない（2センター）

➤ センターでは、高齢者虐待防止など緊急時の対応として、24時間連絡体制をとっています。連絡対応時に、職員だれもが必要な対応を行えるよう、聞き取り方法や把握すべき情報、対応の手順などをマニュアルとして整備することを助言しました。

④ 大項目Ⅳ 包括的・継続的ケアマネジメント（小項目11・12）

○ 小項目11（ケアマネジャーへの個別支援）

評価	評価の基準	センター数
5	全5項目を実施している	18
4	4項目を実施している	8
3	3項目を実施している	1

【評価4の状況】

- ・介護保険サービス事業者の提供するサービスがケアプランと連動し、目標達成を実現するものになるような、個々の事業者に対する勉強会の開催支援がない（7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）

【評価3の状況】

- ・居宅サービス事業者に対しての勉強会や研修会などの開催支援や働きかけがない、かつ、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）
- 居宅サービス事業者が提供するサービスが、ケアマネジャーが作成するケアプランと連動して自立支援・重度化防止の目的が達成されるように、ケアマネジャーとサービス事業者の連携を図り、サービス事業者の質の向上を目的とした研修などの開催支援を行うことを助言しました。
- ケアマネジャーへの支援の内容を簡潔に記載することにより、継続した支援に活用することを助言しました。



○ 小項目12（包括的・継続的なケアを可能にするための地域の体制づくり）

評価	評価の基準	センター数
5	全8項目を実施している	25
4	7項目を実施している	2

【評価4の状況】

- ・ 地域にあるインフォーマルサービスについて、把握している情報をケアマネジャーへ提供しているが、地域ごとの整理が行われておらず活用しづらい（2センター）
- ケアマネジャーが地域の多様な資源を活用したケアプランの作成ができるよう、地域のインフォーマルサービスの情報を地域ごとに整理することを助言しました。

**<参考：ケアマネジャー支援の例>**

- ・ 区内の主任ケアマネジャー連絡会議の開催や、既存のケアマネジャー連絡会議への出席などにより、ケアマネジャーのニーズや課題を把握し、多様な社会資源の情報提供や、研修会を開催（テーマ「ケースの多様化する問題への対応のために」「障がいから介護への移行ケース」「介護予防・ケアプラン点検」「苦情や不当要求への対応」など）
- ・ ケアマネジャーや介護サービス事業者との懇談会・交流会（区内のセンターで共同実施もあり）や事例検討会、総合事業説明会などの研修会を実施、また、区内ケアマネジャー連絡会議などに出席し、情報の提供と連携の強化促進
- ・ 居宅介護事業所への委託料支払い通知に併せ、介護サービスなどの最新情報を提供
- ・ 定例事例検討会、困難事例検討会、ケア会議などで、各職種の役割や支援の振り返り、医療関係者と連携についてグループワークによる検討を実施
- ・ サービス担当者会議への参加、助言（介護予防支援・介護予防ケアマネジメント委託ケース、要介護の困難事例ケース）
- ・ ケアマネジャーと医療機関を対象とした勉強会の開催、入退院時のケアマネジャーと医療機関との連絡やケース検討会などの助言や支援
- ・ ケアマネジャーと医療機関やサービス事業所との連携のため、情報交換会や勉強会開催、医療・介護連携ツール「むすびあい手帳」に関する情報交換会を開催

⑤ 大項目Ⅴ 介護予防ケアマネジメント（小項目13）

○ 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	センター数
5	全7項目を実施している	12
4	6項目を実施している	15

【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（年間平均1会場あたり8人以上）に達しなかった。（13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。（2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、29年度は9センターでしたが、30年度は13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を実施するなど、数多くの対象者に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）を確保していました。
- 引き続き、高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ように助言しました。
- 介護予防ケアマネジメントの質の確保のため、介護予防に資するケアプランが作成できるよう、センター内での勉強会を行うなど予防的視点を取り入れた研修の開催を助言しました。

## ⑥ 大項目VI 地域での他機関連携（小項目14）

### ○ 小項目14（圏域のネットワーク構築と活用）

評価	評価の基準	センター数
5	全7項目を実施している	20
4	6項目を実施している	6
3	5項目を実施している	1

#### 【評価4の状況】

- ・圏域ケア会議の開催が1回のみ（6センター）

#### 【評価3の状況】

- ・圏域の地域特性や地域住民のニーズを把握し、活動計画に反映できていない、かつ、圏域ケア会議の開催が1回のみ（1センター）

➤ 評価項目では、圏域ケア会議は2回以上の開催を求めています。一部のセンターでは1回のみ開催にとどまりました。個別ケア会議などの積み重ねで把握した地域の課題について、圏域ケア会議を開催して、地域や行政も含めた圏域の関係者と共有し、課題の解決に向けて取り組むよう助言しました。併せて、地域特性やニーズを活動計画に反映することを助言しました。

#### ＜参考：地域でのネットワーク構築の例＞

- ・地域の茶の間など地域住民が集まる場や商店、金融機関、医療機関、薬局、美容院、交番などへ広報紙を配布
- ・圏域内の民生・児童委員協議会に出席、連携した活動の実施や権利擁護に関する情報提供、ケースに関する情報交換
- ・地域の茶の間、老人クラブ、区社会福祉協議会事業、地域のサークル・ボランティア活動などの会合に参加、センターの役割の周知と情報交換、高齢者の情報把握
- ・圏域ケア会議を開催し、地域関係者と地域の状況を共有、地域課題を検討
- ・支え合いのしくみづくり会議や自治会やコミュニティ協議会の会議へ出席
- ・地域密着型サービス事業者運営推進会議に出席
- ・自治会や民生委員、地域教育コーディネーターと連携した認知症サポーター養成講座の開催や、スーパーや銀行など働き世代を対象とした認知症サポーター養成講座を開催を通して、各種団体との連携強化や、地域の課題の共有し見守り体制の構築を支援
- ・認知症カフェの開催支援
- ・ICTを活用した医療と介護の連携
- ・在宅医療・介護ネットワークとの連携（関係者との情報交換会や勉強会の実施など）

#### ＜参考：圏域ケア会議主なテーマの例＞

- ・認知症高齢者を地域で支えるために
- ・地域での生活を支えるためにゴミ出し支援を考える
- ・運転免許証返納や地域での移動支援を考える
- ・多問題を抱える事例を通して多職種連携による支援を考える

#### ＜参考：個別ケア会議主なテーマの例＞

- ・認知症高齢者への支援について
- ・身寄りのない高齢者への支援について
- ・障がい者の息子と高齢者への支援について
- ・地域で孤立している高齢者への支援について