

令和4年度第1回神戸市地域包括支援センター運営協議会 次第

令和4年9月30日（金）14:00～15:30

三宮研修センター 8階805号室

1 委員紹介

2 挨拶

3 議題

【協議事項】

- (1) 区運営協議会の見直しについて【資料1】(P1～4)
- (2) 押部あんしんすこやかセンターの運営について【資料2】(P5～6)
- (3) 地域包括支援センター運営評価について【別冊資料】

【報告事項】

- (4) 令和3年度あんしんすこやかセンター運営状況【資料3】
 - ①各業務の取り扱い件数等について (P7～8)
 - ②センター職員の現状について (P9)
 - ③令和3年度あんしんすこやかセンター職員研修等 (P10)
 - ④神戸市の認知症施策について (P11～14)
- (5) 公正・中立性の確保について【資料4】
 - ①特定事業者へのサービス集中率について (P15～16)
 - ②介護予防ケアマネジメント対象者が要介護状態となった場合の取扱いについて (P17～18)
- (6) あんしんすこやかセンター収支決算書・予算書（非公開）【資料5】

4 閉会

神戸市地域包括支援センター運営協議会 委員名簿（敬称略）

（選出分野別・五十音順）

【学識経験者】

◎^{おおわ みえ}大和 三重 関西学院大学人間福祉学部 教授
^{ふじい ひろし}藤井 博志 関西学院大学人間福祉学部 教授

【保健医療福祉関係者】

^{ありもと まきこ}有本 雅子 神戸市介護老人保健施設協会 会長
☆^{くじめ けんいち}○久次米 健市 神戸市医師会 副会長
^{こつか ひとみ}小塚 ひとみ 神戸市薬剤師会 常務理事
^{でがみ しゅんいち}出上 俊一 神戸市老人福祉施設連盟 理事長
☆^{ほんじょう けんいち}本庄 健一 神戸市歯科医師会 理事
^{まいだ いとみ}毎田 糸美 神戸市シルバーサービス事業者連絡会 副会長
^{みやぢ ちひろ}宮地 千尋 神戸市民間病院協会 理事

【職能団体】

^{いが ひろき}伊賀 浩樹 神戸市ケアマネジャー連絡会 代表理事
^{むらた なおこ}村田 直子 兵庫県看護協会
^{やまうち けんじ}山内 賢治 兵庫県社会福祉士会 地域包括支援センター支援委員会 委員長

【利用者代表】

☆^{しもやま まさえ}下山 真佐 市民代表委員（第1号被保険者）
^{まえだ だいすけ}前田 大輔 認知症の人と家族の会兵庫県支部 事務局長
☆^{はた かつなり}畑 一成 市民代表委員（第2号被保険者）

【地域団体】

^{いじま ひさみち}飯島 久道 社会福祉法人神戸市社会福祉協議会 新規事業推進担当局長
^{たけうち れいこ}竹内 玲子 神戸市民生委員児童委員協議会 常任理事

【行政】

☆^{よしむら ちなみ}吉村 千波 神戸市福祉局副局長

◎…委員長 ○…副委員長 ☆…新委員

区地域包括支援センター運営協議会の見直しについて（案）

令和3年度第2回神戸市地域包括支援センター運営協議会（令和4年2月16日開催）にて提案した、「区地域包括支援センター運営協議会の見直し」について、令和4年度第1回各区の地域包括支援センター運営協議会（以下「協議会」という）にて協議を行った。

その結果、現行の開催方法を続けたいという意見はなかった。その他、開催方法を変更するにあたり出た意見は以下の通りである。

【主な意見一覧】

- ・随時開催に変わった場合、公募があるとき以外でどのような場合に開催されるのか。
- ・あんしんすこやかセンター事業計画は今後も確認できるようにしてほしい。
- ・区のデータ（統計等）の情報を年1回委員へ郵送等で送ってもらい、意見を出せるようにしてほしい。
- ・区の実態がわからなくなるといけないので、区の見解を吸い上げる場を設けてほしい。
- ・任期中に開催がなかった場合、後任者への引継ぎが難しいことから、書類の見方など、事前に説明する場を設けてほしい。
- ・随時で開催するときは、WEB開催にしてはどうか。

【今後の方針】

①区協議会の開催について

圏域やセンター運営などを協議するため公募する前年及び前々年は開催する。上記以外は、区からの意見により市協議会で決定する。

②区協議会の開催方法について

WEBや参集型開催など臨機応変に対応する。

③区の見解について

地域ケア会議やネットワーク会議などの様々な区の会議において区協議会委

員意見を聴取するとともに、区協議会委員には所属する団体へ情報提供してもらい、市協議会委員が市協議会へ意見を述べる。

- ④事業計画・区のデータ（統計等）資料について
市のホームページに掲載する。

上記方針により、「区地域包括支援センター運営協議会の見直し」について問題がないと判断したため、開催方法を定期開催（年1回）から随時開催に変更することとする。

区地域包括支援センター運営協議会について

1 提案内容

本市では、平成18年度より区地域包括支援センター運営協議会運営要領に基づき、区地域包括支援センター運営協議会（以下「区協議会」という）を運営している。運営内容は以下のとおりである。

（運営内容）

- 第4条 区内の地域包括支援センターの業務の公正・中立性を確認するため、各センターの運営状況について定期的に報告を求め、必要な場合、市協議会にとるべき対応について意見を述べること。
- 2 区内の地域包括支援センターの業務を支援するため、関係機関との連携に関する事項。
- 3 その他運営に関する事項。

平成18年度から地域包括支援センター運営協議会は区と市の両方で運営し、区協議会は区内の地域包括支援センター業務の公正・中立性を確認するため、年1回実施している。15年間是正案件がなく地域包括支援センターの公正・中立は確保されており、区協議会へ報告するのみの会議内容となっており形骸化しているとの意見がある。

また、平成27年度から地域包括支援センターの個別課題解決やネットワークの構築などのために地域包括支援センター及び区に地域ケア会議を設置している。区協議会委員より区地域ケア会議や地域包括ケアシステム会議に参加している委員と重複しているため、一本化してほしいと言った意見もある。

さらに、平成28年度から地域包括支援センターの適正かつ円滑な運営を図るために地域包括支援センター運営評価を実施している。

そこで、区協議会で審議している内容については、市地域包括支援センター運営協議会（以下「市協議会」という）で審議し、区協議会は年1回の定期開催から公募にかかる圏域変更や地域から地域包括支援センターの運営で問題が生じた場合等に随時開催することとする。

なお、市協議会からの依頼に基づき、区協議会を開催できる仕組みを構築する。

2. スケジュール

- (1) 令和4年2月 令和3年度第2回 市協議会で提案

- (2) 令和4年8月頃 令和4年度第1回 区協議会で各区の意見集約
- (3) 令和4年9月頃 令和4年度第1回 市協議会で各区の意見まとめの上、
審議

3. 運営協議会の介護保険法関係条文

介護保険法施行規則第140条の66 第2号ロ

「地域包括支援センターの設置運営について」(老計発第1018001号、老振発第1018001号、老老発第1018001号)

押部あんしんすこやかセンターの運営について

1. 事業承継について

特定医療法人誠仁会より、押部あんしんすこやかセンターおよび併設居宅介護支援事業所であるケアプランセンターおしべの2施設を、医療法人社団和敬会へ事業承継する旨申し出があった。

特定医療法人誠仁会が運営している協和病院について、医療法人社団和敬会に事業承継が決定した。上記2施設はこれまで、協和病院と一体運営を行っていることから、今後もその体制を続けたほうが、地域の高齢者によりよいサービス提供ができると判断したためである。

2. 市の対応方針

病院の事業承継にともなう2施設の事業承継は一定の理解はできるが、令和2年度に公募を行い運営法人を選定し、令和3年度から6年間の委託期間で運営委託を開始していることから、残存期間を考慮すれば、承継することが必ずしも妥当とはいえない。

また、令和4年8月22日開催の評価委員会においても、あんしんすこやかセンターの公平性・公正性や運営の質を担保するためにも、当該圏域について、公募することが望ましいとの意見であった。

以上から、押部あんしんすこやかセンターの運営法人については、公募により決定する。

3. 対象圏域

西区 No.1

(押部谷町、秋葉台、桜が丘東町、桜が丘中町、桜が丘西町、月が丘、美穂が丘、北山台、富士見が丘、高雄台、見津が丘、高塚台)

4. 委託期間

令和5年4月1日～令和9年3月31日（4年間）

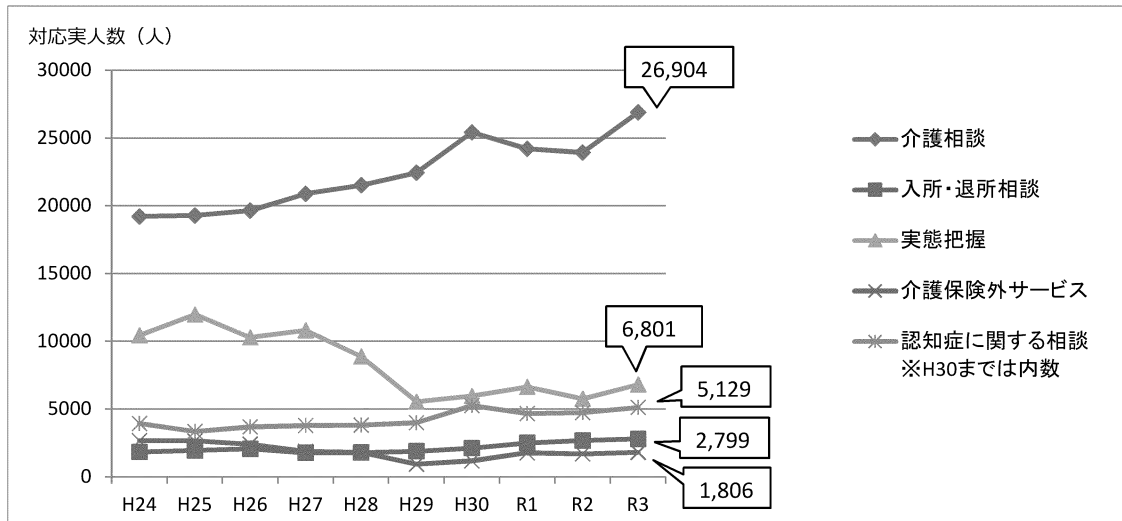
※令和5年3月末日までの当該2施設の運営については、引き続き特定医療法人誠仁会が行うよう依頼し、了承を得ている。

5. 公募スケジュール（案）

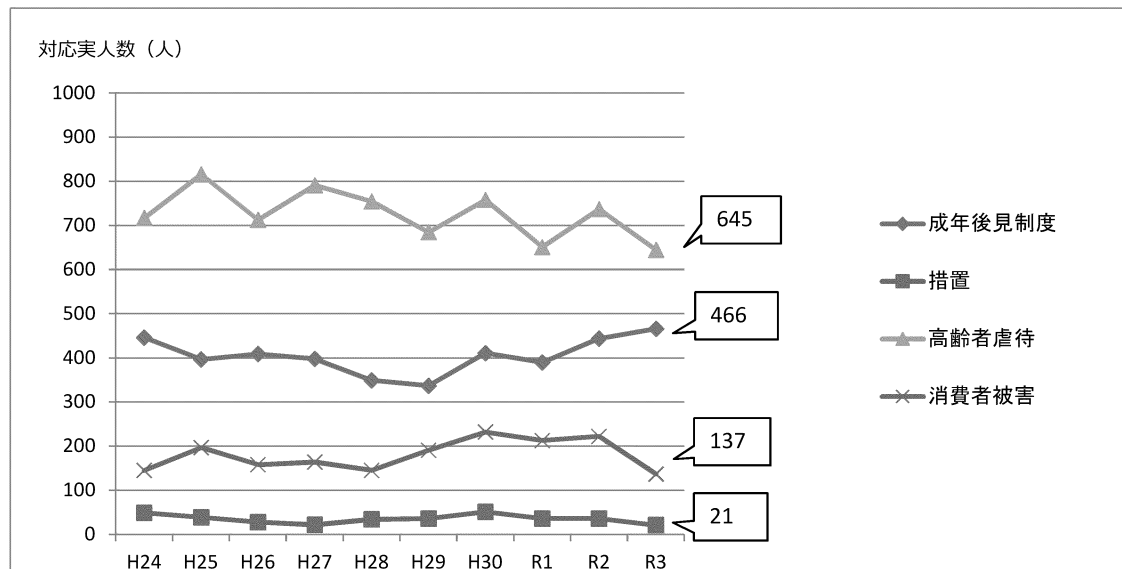
時期	内容
10月8日 0時	公募要領公開（ケアネット掲載）
10月20日 14時	公募説明会（ZOOM開催）
11月10日	応募受付
12月上旬	第2回地域包括支援センター評価委員会
12月上旬	第2回神戸市地域包括支援センター運営協議会
12月下旬	結果通知
2月	新規法人向け引継ぎ説明会
3月中	引継ぎ
4月1日	新規法人運営開始

各業務の取り扱い件数に関する経年変化について

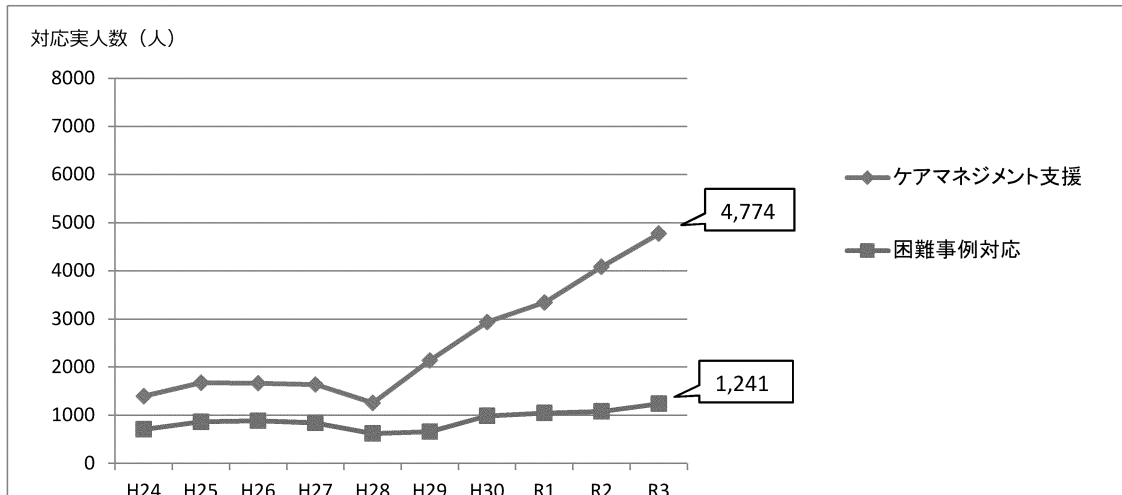
1. 総合相談支援



2. 権利擁護



3. 包括的・継続的ケアマネジメント



各業務の取り扱い件数等について(令和3年度月別実績報告書より)

1. 相談対応件数及び人数(新規を含む)

	総合相談支援						介護予防支援・介護予防ケアマネジメント	権利擁護				包括的・継続的ケアマネジメント		地域支え合い活動推進業務	認定申請	その他	合計
	介護相談	入所・退所相談	認知症に関する相談	実態把握	介護保険外サービス	基本チェックリスト		成年後見制度	措置	高齢者虐待	消費者被害	ケアマネジメント支援	困難事例対応				
電話	47,054	6,298	14,106	8,838	1,861	103	70,871	1,272	38	5,703	140	13,811	9,851	3,594	4,248	8,814	196,602
うち時間外対応	2,376	205	755	420	44	3	2,486	42	0	269	4	551	537	92	115	455	8,354
来所	12,095	1,148	2,430	765	591	322	3,607	177	6	589	13	1,517	872	624	8,966	1,233	34,955
うち時間外対応	752	62	163	31	28	13	137	5	0	33	0	55	32	10	292	92	1,705
訪問	10,605	806	4,186	9,361	1,022	758	28,994	604	29	1,706	62	2,113	3,202	3,526	14,948	2,072	83,994
うち時間外対応	457	34	174	316	31	21	690	12	0	84	4	76	136	23	352	65	2,475
その他	1,455	313	1,468	1,739	219	18	4,591	200	10	1,769	36	1,264	1,239	3,439	1,667	1,736	21,163
うち時間外対応	88	11	71	66	6	0	245	9	1	55	2	72	45	108	96	80	955
①相談対応延べ件数	71,209	8,565	22,190	20,703	3,693	1,201	108,063	2,253	83	9,767	251	18,705	15,164	11,183	29,829	13,855	336,714
前年度比	7%	1%	0%	12%	-1%	13%	-12%	-15%	-62%	-12%	-43%	3%	2%	1%	1%	-6%	-3%
1圏域あたり(件)	913	110	284	265	47	15	1,385	29	1	125	3	240	194	143	382	178	4,317
②うち時間外対応件数	3,673	312	1,163	833	109	37	3,558	68	1	441	10	754	750	233	855	692	13,489
前年度比	-1%	-12%	6%	1%	-16%	-3%	-5%	-26%	-75%	-17%	-47%	36%	-8%	-6%	8%	-25%	-3%
1圏域あたり(件)	47	4	15	11	1	0	46	1	0	6	0	10	10	3	11	9	173
③相談対応実人数	26,904	2,799	5,129	6,801	1,806	996	13,757	466	21	645	137	4,774	1,241	3,251	24,611	4,891	98,229
前年度比	12%	4%	8%	18%	7%	16%	-10%	5%	-42%	-12%	-38%	17%	15%	23%	2%	-1%	5%
1圏域あたり(人)	345	36	66	87	23	13	176	6	0	8	2	61	16	42	316	63	1,259

※「うち時間外対応件数」とは、センターの開設時間外(休日、祝日を含む)に受付・対応した件数

2. 苦情件数(再掲)

	センター	えがおの窓口	サービス事業者	介護保険制度全般	その他	合計
延件数	36	23	29	2	52	142
実人数	36	22	29	2	19	108

3. 介護予防ケアマネジメント

	モニタリング	サービス担当者会議
回数	223,683	26,868

4. 地域支え合い活動推進事業・会議等

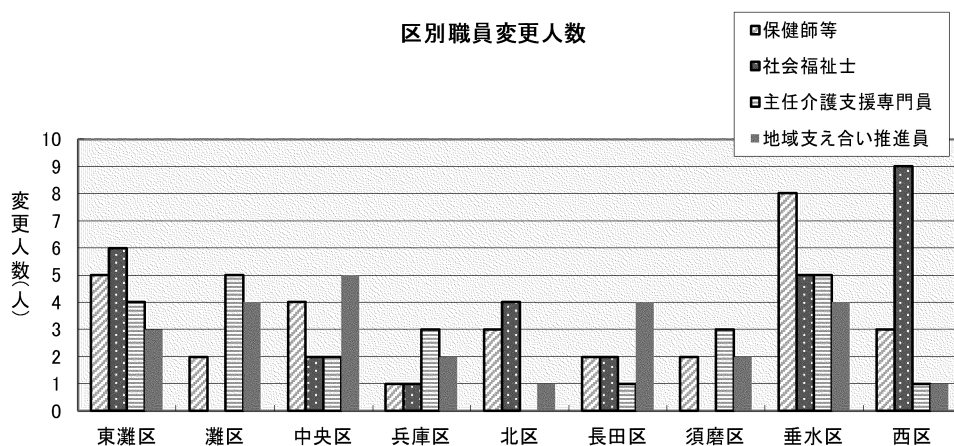
実施内容		令和3年度	前年度比	1圏域あたり
地域ケア会議	開催数	172 件	18.6%	2.2 件
	参加人数	2,602 人	16.4%	33.4 人
	(内訳)協議体開催数	59 件	0.0%	0.8 件
地域ケア会議打ち合わせ	開催数	199 件	0.0%	2.6 件
	参加人数	649 人	-8.5%	8.3 人
自センター主催の会議等	開催数	469 件	29.2%	6.0 件
	参加人数	4,105 人	21.3%	52.6 人
小地域支え合い連絡会	開催数	561 件	22.2%	7.2 件
	参加人数	6,083 人	22.3%	78.0 人
行政等主催の会議等	開催数	2,886 件	12.8%	37.0 件
	参加職員数	3,683 人	12.7%	47.2 人
地域主催の会議等	開催数	3,364 件	50.6%	43.1 件
	参加職員数	5,136 人	65.7%	65.8 人
ケアマネ等研修会	開催数	206 件	71.7%	2.6 件
	参加人数	1,440 人	67.9%	18.5 人
介護リフレッシュ教室	開催数	311 件	6.1%	4.0 件
	参加人数	2,100 人	7.1%	26.9 人
運営推進会議	開催数	269 件	-14.9%	3.4 件
	参加職員数	307 人	-10.4%	3.9 人
研修	回数	1,866 件	56.7%	23.9 件
	受講職員数	2,873 人	59.1%	36.8 人
住民主体活動の後方支援	参加回数	1,106 件	81.9%	14.2 件
	参加職員数	1,623 人	74.1%	20.8 人
他機関との連絡調整	件数	72,698 件	-6.6%	932.0 件

センター職員の現状について

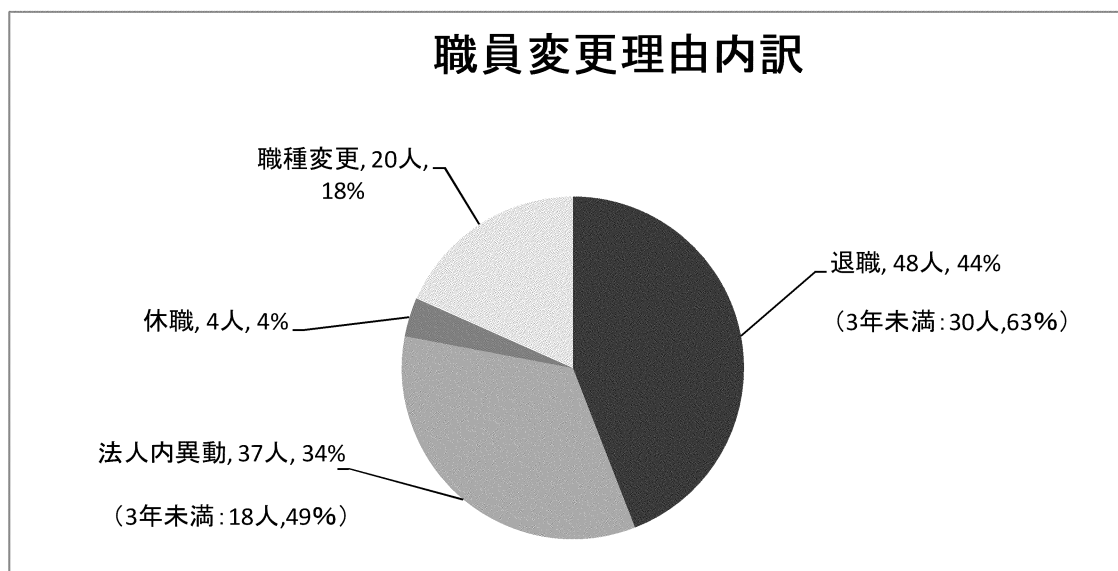
①各区地域包括支援センター現職数（R4. 3. 31現在）

現職数	東灘区	灘区	中央区	兵庫区	北区	長田区	須磨区	垂水区	西区	合計(a)
保健師等	14	10	8	8	15	7	10	9	16	97
社会福祉士	16	9	8	9	19	8	16	13	17	115
主任介護支援専門員	14	6	7	8	10	8	10	16	10	89
地域支え合い推進員	13	7	7	8	11	10	9	12	9	86
合計	57	32	30	33	55	33	45	50	52	387

②地域包括支援センター職員変更の状況(R3. 4. 1～R4. 3. 31)



職員変更回数	東灘区	灘区	中央区	兵庫区	北区	長田区	須磨区	垂水区	西区	合計(b)	(b)/(a)
保健師等	5	2	4	1	3	2	2	8	3	30	31%
社会福祉士	6	0	2	1	4	2	0	5	9	29	25%
主任介護支援専門員	4	5	2	3	0	1	3	5	1	24	27%
地域支え合い推進員	3	4	5	2	1	4	2	4	1	26	30%
合計	18	11	13	7	8	9	7	22	14	109	28%



令和3年度あんしんすこやかセンター職員研修等

	研修名	内容・対象者	参加人数	回数	日程
神戸市実施分	地域包括支援センター 初任者研修等	介護保険事業新任職員研修	—	1回	5~6月 (資料送付のみ)
		初任者研修	—	—	通年 (資料確認による研修)
	運営管理者研修	運営管理者研修	76名	1回	12/13 (オンライン)
	テーマ別研修	地域マネジメント	78名	1回	10/18 (オンライン)
		各区発表会	78名	各区1回	3月
		全市発表会	令和4年 8月へ延期	—	—
		地域診断研修	78名	1回	9/29 (オンライン)
	認知症地域支援推進員研修	センター職員	103名	1回	2月22日
	神戸市若年性認知症支援研修会	センター職員	93名	1回	3月24日
	高齢者虐待対応研修	センター職員	173名	4回	7/12, 8/30, 10/20, 12/16
	介護予防ケアマネジメント従事者 研修	新任者研修 介護予防支援業務新任者	166名	6回	6/4午前・午後 11/19午前・午後 3/7、3/8
		現任者研修 介護予防支援業務従事者			※中止
		スキルアップ研修 (令和2年度新任者研修受講者)	62名	1回	2月24日
		予防専従プランナー研修 (対象：予防専従プランナー)	66名	1回	3月3日
	各区センター連絡会	センター職員		毎月 開催	新型コロナ蔓延状況に 応じて開催
代表者会	各区職種の代表者	各10名	4回	職種共通：8/18・1/19 職種別：10/20 (地域支え 合い推進員) 12/15 (保健師・看護 師)	
国	課題別研修 (高齢者虐待対応のプロセス)	センター職員	個人申込のため 集計していない	3回	11/15、12/9、1/19 (すべてオンライン)
県	認知症地域包括ケア推進研修	センター職員、市町担当者	26名 市取りまとめ	1回	9月17日

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。

神戸市の認知症施策について

(神戸市認知症の人にやさしいまちづくりの推進)

1. 条例の内容 (4つの柱)

- (1) WHO・医療産業都市等と連携した「予防及び早期介入」
- (2) 事故救済制度や運転免許返納等の「事故の救済及び予防」
- (3) 早期受診体制の確立等の「治療及び介護の提供」
- (4) 地域での啓発、声かけ訓練や ICT 活用による見守り推進等の「地域の力を豊かにしていくこと」

2. 4つの柱に基づく認知症施策 (主なもの)

(1) 予防及び早期介入

- 世界保健機関健康開発総合研究センター (WHO 神戸センター) と神戸大学等による共同研究への協力
- フレイルチェック
薬局や集団健診会場において、フレイル予防の観点に基づいた「基本チェックリスト」、口腔機能に関する質問と握力等の測定を実施。

(2) 事故の救済及び予防

- 認知症と診断された人による事故に関する救済制度を創設
※詳細は「3 認知症神戸モデル及び診断後支援」に記載

(3) 治療及び介護の提供

- あんしんすこやかセンターの認知症相談対応の充実
人件費として委託料に上乘せ
- 認知症診断助成制度
※詳細は「3 認知症神戸モデル及び診断後支援」に記載
- 認知症初期集中支援事業
医療・介護の専門職が、認知症が疑われる人又は認知症の人やその家族を訪問し、観察・評価を行ったうえで、鑑別診断の紹介など適切な医療介護サービスにつなぐ。
※総合電話相談窓口「こうべオレンジダイヤル」で認知症に関する相談に対応
- 認知症疾患医療センター
令和元年5月より、認知症医療提供の拠点である認知症疾患医療センター(市内に7箇所設置)に臨床心理士、精神保健福祉士等の専門職を増員配置し、診断後の専門医療相談・日常生活支援相談を開始。
※令和3年度：相談件数 6,843 件

(4) 地域の力を豊かにしていくこと

○地域包括支援センター単位での声かけ訓練の拡充

認知症の人の地域での見守り体制を構築するため、あんしんすこやかセンター単位（市内 76 センター）での声かけ訓練を実施する。

※令和 3 年度：29 センターで実施

※令和 3 年度～5 年度の 3 年間で全センターでの実施を目標

○高齢者安心登録事業の推進

行方不明などの心配がある在宅高齢者が事前登録を行い、あんしんすこやかセンターや警察等と情報を共有するとともに、行方不明時には電子メールで行方不明発生情報を配信し、警察への情報提供を呼びかけ、早期発見と保護を目指す。

※令和 4 年 7 月末時点

登録高齢者：2,257 名

メール配信：10 件（令和 4 年 4 月～7 月）

○認知症地域支援推進員の配置

認知症の相談対応に加え、認知症初期集中支援事業などにおいて地域の支援機関をつなぐコーディネーター役として、各あんしんすこやかセンター等に兼務で配置している。

主な業務：認知症初期集中支援チームとの連携、認知症高齢者等声かけ訓練の推進、「認知症ケアパス」の配布、「高齢者安心登録事業」や「こうべオレンジカフェ」の実施による家族支援など

※令和 4 年 4 月 1 日時点：117 名（あんしんすこやかセンター 104 名）

○認知症サポーターの養成

地域全体で認知症の人を見守るため、国が規定する研修を実施し修了者には認知症の人の理解者の証であるオレンジリングを配布。

※令和 3 年末時点：受講者累計 127,871 名

（うち企業等約 30,022 名、学校 28,757 名）

○認知症カフェ登録事業の推進

認知症の人と家族、地域住民、専門職等の誰もが自由に参加し、気軽に相互交流や相談等ができる地域に開かれた集いの場を登録・紹介

※令和 4 年 7 月 1 日時点 34 箇所

3 認知症神戸モデル及び診断後支援

(1) 認知症神戸モデルの推進

認知症神戸モデルとは、診断助成制度と事故救済制度を組み合わせ実施し、その財源は、超過課税の導入により、市民の皆様からご負担いただくこととする全国初の取り組み。

・診断助成制度（平成 30 年度開始）

65 歳以上の市民を対象に、認知症の疑いがあるかどうかを診る認知機能検診と、疑いがある方については、認知症かどうかと、軽度認知障害（MCI）も含めて、病名の診断を行う認知機能精密検査を組み合わせた 2 段階方式による制度（いずれも自己負担のない仕組み）。

令和元年度には、制度を周知するため 75 歳以上の市民に対して認知機能検診の無料受診券を送付（約 22 万人）。令和 2, 3 年度は、75 歳到達者へ受診券を送付した。また令和 3 年度に送付予定であった 80・85 歳到達者については、新型コロナウイルス感染拡大のため送付を延期し、令和 4 年 6 月に送付した。

※実施医療機関（令和 4 年 6 月末まで）

第 1 段階：453 箇所

第 2 段階：72 箇所（認知症疾患医療センター 7 箇所含む）

※認知機能検診受診者数 46,464 人（令和 4 年 5 月末まで）

（令和 4 年 6 月末速報値：46,827 人）

※認知機能精密検査受診者数 10,256 人（令和 4 年 5 月末まで）

（令和 4 年 6 月末速報値：10,453 人）

・事故救済制度（平成 31 年度開始）

認知症と診断された場合、①賠償責任保険に市が加入、②事故の場合、コールセンターで 24 時間 365 日相談対応、③所在がわからなくなったらかけつけ（GPS 安心かけつけサービス）の 3 つのサービスが受けられる。また、全市民を対象に④認知症の人が起こした事故に遭われた場合、賠償責任の有無にかかわらず見舞金（給付金）を支給する。

支給実績 24 件（見舞金 7 件，賠償責任保険 17 件）（令和 4 年 7 月末時点）

(2) 認知症の人とその家族への支援

- ・「フレイル改善通所サービス」：令和 2 年度より、認知症疾患医療センター等との連携により、軽度認知障害(MCI)の診断を受けた方へ新たに案内を開始（しあわせの村など市内 13 か所）。
- ・「診断後の専門医療相談・日常生活支援相談」：認知症疾患医療センターにおいて令和元年 5 月から実施。
- ・「認知症サロン」：認知症疾患医療センターにおいて令和元年度より、認知症に関する疾患教育、本人・家族への交流会などを実施。
- ・「KOBE みまもりヘルパー」：認知症や軽度認知障害(MCI)の診断を受けた方を対象として、見守り等の支援を行う（令和 3 年 3 月より開始）。

- ・「認知症地域支えあい推進事業」：認知症の方や認知症の疑いのある方が、生きがいを持って積極的に社会参加できるよう、地域における認知症についての理解を深める学習会の開催や、認知症予防の取組みを支援するため、地域に専門職を講師として派遣。

公正・中立性の確保について

① 特定事業所へのサービス集中率について

—公正中立の判断基準作成のために—

「地域包括支援センターが作成する介護予防ケアプランの作成において正当な理由がなく、特定の事業者が提供するサービスに偏りがちなこと」の報告基準について次のとおりとする。

当分の間、当該地域包括支援センター（指定介護予防支援事業所）が作成した介護予防サービス計画（委託分も含む）のうち、介護予防訪問サービス、介護予防通所サービス、介護予防通所リハビリ、介護予防福祉用具貸与及び生活支援訪問サービスが提供されている介護予防サービス計画の数をそれぞれ集計し、それぞれのサービスについて、最もその紹介件数の多い事業所（以下「紹介率最高事業所」という）の介護予防サービス計画数の占める割合が50%を超えた地域包括支援センターに対し、区から事情を聴取し、区運営協議会への報告事項とする。

1. 判断基準の判定方法

地域包括支援センターごとに、次の計算式により計算し、①～⑤のそれぞれが50%を超えたとき、各区健康福祉課から当該地域包括支援センターへ事情を聴取し、当協議会に報告する。また、事情を聴取する上で、正当な理由についても検討していく。

- ① 介護予防訪問サービスにかかる紹介率最高事業所の介護予防サービス計画数
÷介護予防訪問サービスを位置づけた計画数
- ② 介護予防通所サービスにかかる紹介率最高事業所の介護予防サービス計画数
÷介護予防通所サービスを位置づけた計画数
- ③ 介護予防通所リハビリにかかる紹介率最高事業所の介護予防サービス計画数
÷介護予防通所リハビリを位置づけた計画数
- ④ 介護予防福祉用具貸与にかかる紹介率最高事業所の介護予防サービス計画数
÷介護予防福祉用具貸与を位置づけた計画数
- ⑤ 生活支援訪問サービスにかかる紹介率最高事業所の介護予防サービス計画数
÷生活支援訪問サービスを位置づけた計画数

参考. サービスの偏りにかかる正当な理由の例

- ① サービスの質が高いことによる利用者の希望を勘案した場合
- ② 介護予防訪問サービス、介護予防通所サービス、介護予防通所リハビリ、介護予防福祉用具貸与及び生活支援訪問サービスが提供されている介護予防サービス計画の数が少ない場合（10件以下）
- ③ 当該圏域に5事業所未満である場合などサービス事業所が少数である場合
- ④ その他正当な理由がある場合

《平成19年3月22日市運営協議会決定》

《平成29年2月9日市運営協議会改定》

介護予防支援業務における特定事業所へのサービス集中率

《令和4年2月給付管理データにおけるケアプラン数11件以上で集中率50%を超えるものを調査。介護予防訪問サービスについては該当なし。》

サービス種別	センター 所在区	集中率	集中件 数	／	全体件 数	集中にかかる理由
生活支援訪問サービス	中央	68%	13	／	19	当該圏域内にサービス事業所が少数である。 備考:訪問介護事業所は区内60以上の事業所があるが生活支援訪問サービスを受託してくれる事業所がほとんど無い。生活支援訪問サービスに特化している当該事業所に依頼する割合が高くなっている状況。
	兵庫	62%	21	／	34	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、当該圏域内にサービス事業所が少数である。
	北	60%	9	／	15	当該圏域内にサービス事業所が少数である。
	北	50%	20	／	40	当該圏域内にサービス事業所が少数である。
	長田	73%	11	／	15	当該圏域内にサービス事業所が少数である。
	垂水	50%	42	／	84	サービスの質が高い、利用者宅と地理的利便性、その他(同居家族が利用していた)、当該圏域内にサービス事業所が少数である。
介護予防通所サービス	中央	56%	44	／	78	医師・知人からの紹介、その他(リハビリ特化型デイが圏域で他にないため)、当該圏域内にサービス事業所が少数である。
	西	51%	45	／	88	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介。
介護予防通所リハビリ	東灘	51%	30	／	59	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介。
	中央	79%	45	／	57	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、医師/知人からの紹介、その他(短時間サービス提供を希望)。
	兵庫	61%	11	／	18	医師・知人からの紹介、その他(要介護から要支援になり引き続きの利用希望)。
	兵庫	50%	10	／	20	その他(デイケアを1時間単位で利用できる事業所が近隣にないため)。
	北	77%	24	／	31	利用者宅と地理的利便性、医師・知人からの紹介。
	北	71%	20	／	28	サービスの質が高い、医師・知人からの紹介。
	長田	68%	34	／	50	医師・知人からの紹介。
	長田	66%	48	／	73	医師・知人からの紹介。
	西	56%	9	／	16	サービスの質が高い。

②介護予防ケアマネジメント対象者が要介護状態となった場合の取扱いについて

圏域内の介護予防ケアマネジメント対象者が要介護状態となった場合に、地域包括支援センターから指定居宅介護支援事業者への引き継ぎ方法について、次のとおりとする。

【対象者】

地域包括支援センターが介護予防ケアマネジメントを行っていた事業対象者や要支援者（サービス利用していない人も含む）

【指定居宅介護支援事業者の選定について】

1. 選定にあたっては利用者の希望する指定居宅介護支援事業者を優先する。
2. 利用者の希望する事業者がない場合は、地域包括支援センターより指定居宅介護支援事業者リスト（区内）を提示し、利用者が選択する。
3. 「指定居宅介護支援事業者の選定における確認書（別紙）」に利用者が署名する。

【利用者が確認書を記入しない場合】

利用者が確認書を記入しない場合は、その理由を支援経過記録用紙に明記する。

《平成19年3月22日市運営協議会決定》

《平成29年2月9日市運営協議会改訂》

介護予防ケアマネジメント対象者が要介護状態になったときの確認書の使用状況

全市

(R3年度)

センター名	要介護 になった 人数(A)	事業者 未決定 人数(死 亡等) (B)	確認書 必要人 数(C)= (A)-(B)	確認書あり					確認書なし						
				件数 (D)=(E)+(F)	本人希望による事業 者決定(E)		一覧表提示による事 業者決定(F)		件数 (G)=(H)+(I)+(J)+(K)		本人 拒否 (H)	本人 死亡 (I)	入院中 (J)	その他 (K)	その他の理由
東灘区	561	94	467	467	318	68%	149	32%	0	0%	0	0	0	0	
灘区	416	84	332	332	227	68%	105	32%	0	0%	0	0	0	0	
中央区	406	68	338	337	258	76%	79	23%	1	0.3%	0	1	0	0	
兵庫区	464	91	373	373	304	82%	69	18%	0	0%	0	0	0	0	
北区	634	96	538	538	425	79%	113	21%	0	0%	0	0	0	0	
長田区	470	105	365	365	270	74%	95	26%	0	0%	0	0	0	0	
須磨区	567	101	466	466	338	73%	128	27%	0	0%	0	0	0	0	
垂水区	687	101	586	586	473	81%	113	19%	0	0%	0	0	0	0	
西区	563	105	458	458	371	81%	87	19%	0	0%	0	0	0	0	
合計	4,768	845	3,923	3,922	2,984	76%	938	24%	1	0.03%	0	1	0	0	

本資料集

1. 令和3年度地域包括支援センター運営評価について

- 資料1 神戸市地域包括支援センター評価委員会 名簿 P 1
- 資料2 神戸市地域包括支援センター運営評価の概要 P 2
- 資料3 令和3年度運営評価の実施方法の変更について P 3
- 資料4-1 令和3年度地域包括支援センター運営評価 評価総括表 P 4
- 資料4-2 センター別運営評価内容 P 7
- 資料5 評価結果詳細 P 10
- 資料6 運営評価の改善報告について P 15

2. 令和4年度地域包括支援センター運営評価について

- 資料7 令和4年度地域包括支援センター運営評価について（案） P 16
- 資料8 令和4年度地域包括支援センター運営評価基準（実務用） P 18
- 資料9 地域包括支援センター運営評価にかかるスケジュール（案） P 21

地域包括支援センター評価委員会 委員

(50 音順)

石田 博信 公認会計士

井上 清美 姫路獨協大学 副学長兼看護学部長

大野 彰子 弁護士

奥西 栄介 福井県立大学看護福祉学部社会福祉学科 教授

眞野 典子 関西学院大学人間福祉学部 非常勤講師

令和2年6月26日
介護保険課

神戸市地域包括支援センター運営評価の概要

<趣旨・経緯>

①平成26年度第1回神戸市地域包括支援センター運営協議会において、

- ・委託期間中、各法人のセンター運営状況については、毎年度評価・総括し、問題があった場合は、運営協議会の審議を経て、契約を更新しないこともありうる。
- ・委託期間中の地域包括支援センターの評価・総括を行い、市運営協議会に報告する。評価・総括については、透明性及び公平・公正さを確保する観点から、公表する。

といった方針が承認された。

- ②「地域包括支援センターの設置運営について」（厚労省実施要綱）の中で、「設置者である市町村がセンターの運営や活動に対する点検や評価を定期的に行っていくことが重要であることから、その実施に努めること」が追記された。
- ③以上の方針に基づき、平成27年度に、評価基準の策定を行った。
平成28年度以後は、平成27年度に策定した評価基準に基づいて、神戸市地域包括支援センターの運営について客観評価を行うこととなっている。
- ④平成31年4月1日に神戸市地域包括支援センター運営評価実施要綱・要領を策定した。

令和 3 年度運営評価の実施方法の変更について

1. 現地調査について

過去 3 か年の基準適合率が 100%のセンターは、市職員による現地調査を行わず、以下の方法で実施する。

ただし、市が現地確認を必要と判断した場合は現地確認を行う。

- ①センターがチェックリストに基づき、自己チェックを行い、市へ提出を行う。
- ②市が自己チェックを確認し、電話にてあんしんすこやかセンターへ確認を行う。
- ③自己チェック、記録、電話聞き取りの内容で、評価結果案を作成する。
- ④令和 4 年度運営評価（令和 5 年度に現地調査を実施）の際は現地調査を実施する。

<該当センター（12センター）>

六甲アイランド、春日野、丸山、池田宮川、西代、離宮、垂水名谷、押部、伊川谷、西神中央、神出、学園都市

2. 新型コロナウイルス感染症の予防により実施できなかった項目の評価について

<センターが企画・実施する項目>

(1) 対象項目

- ・介護リフレッシュ教室の開催（年 4 回以上）
- ・地域ケア会議の実施（年 1 回以上）
- ・地域支え合いに関する地域との会議の開催・参加（対象地域で年 1 回以上）

(2) 取り扱い

緊急事態宣言の発令期間中は、以下①～②により運営評価が「不適」または「B」評価になる場合、介護保険課がその旨を確認できた場合は「一」評価とする。ただし、上記期間外であっても、予定していた会場が閉鎖していたため開催できなかったなど、やむを得ないと介護保険課が認めた場合は「一」評価とする。

- ①実施予定であった対象項目に関する会議等を中止した。
- ②感染予防のため、対象地域での会議等の企画が困難であった。

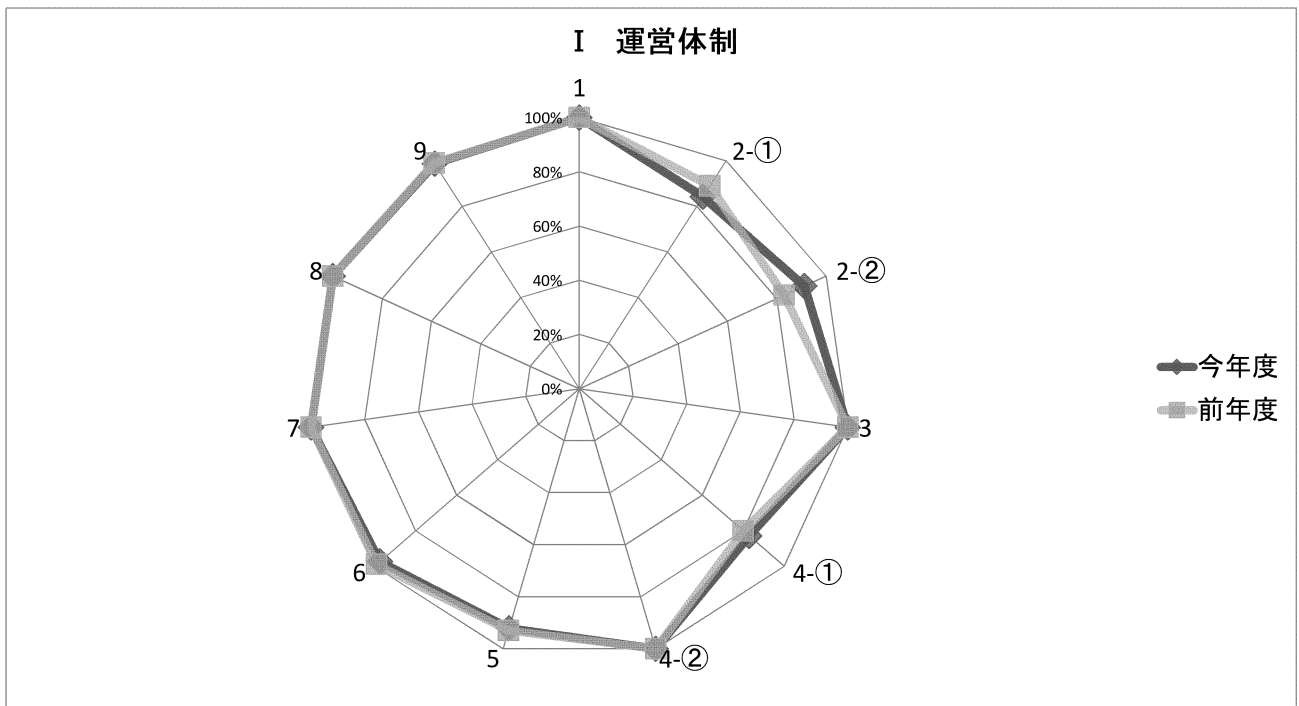
令和3年度 地域包括支援センター運営評価 評価総括表

資料4-1

令和3年度神戸市地域包括支援センターの運営状況については、令和3年度第1回神戸市地域包括支援センター運営協議会において承認された評価基準に基づき、運営方針の把握、職員体制等「運営体制」11項目、総合相談支援業務、権利擁護業務等「業務の状況」26項目の評価を行った。その結果、「運営体制」については、平均95%（R2年度95%、R1年度94%）が適評価、「業務の状況」については平均99%（R2年度99%、R1年度99%）が必要な水準であるA評価以上であり、市全体としては、概ね適切に運営されていると認められる。

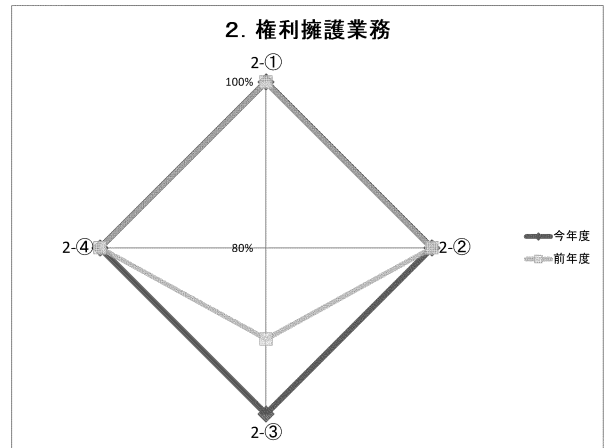
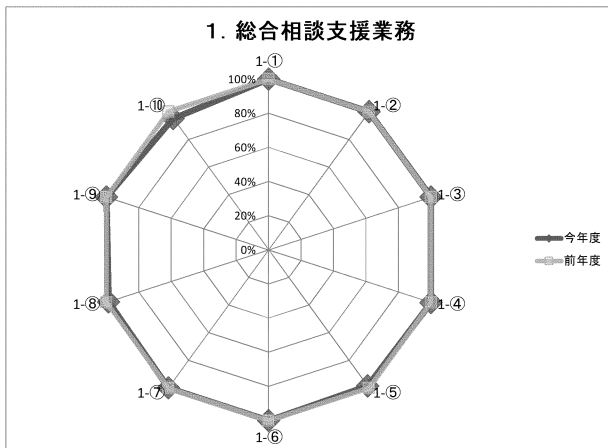
センター別運営評価内容（Ⅰ 運営体制）

	グラフ	評価の内容	評価結果			基準適合率		
			適	不適	-	今年度	前年度	増減
1. 運営方針・要綱・要領	1	・センターの運営方針・運営要綱・実施要領・業務に関するマニュアル等を全センター職員が必要時参照している。	76	0	0	100%	100%	0%
2. 職員配置	2-①	①4職種が常時配置されているか。	64	12	0	84%	89%	-5%
	2-②	②変更時には届出がされているか。	52	5	19	91%	83%	8%
3. 24時間連絡体制	3	・24時間の連絡体制が整備されている。	76	0	0	100%	100%	0%
4. 事務執行力	4-①	①提出物が期限内に提出されているか	63	13	0	83%	80%	3%
	4-②	②適宜記録がなされているか。	76	0	0	100%	100%	0%
5. 資質の向上（専門性の確保）	5	・職員のスキルアップを法人全体でバックアップし、業務に活かしている。	70	6	0	92%	93%	-1%
6. 個人情報の保護	6	・個人情報の保護のために対策を講じている。	74	2	0	97%	99%	-2%
7. 執務環境	7	・適切な執務環境である。 ・必要な情報を記録し、書類が整理・保管されている。	76	0	0	100%	100%	0%
8. 人権の擁護及び高齢者虐待防止研修	8	・人権の擁護及び高齢者虐待の防止に係る研修を実施している。	76	0	0	100%	100%	0%
9. 苦情対応	9	・苦情対応が適切に行えているか。	75	1	0	99%	99%	0%

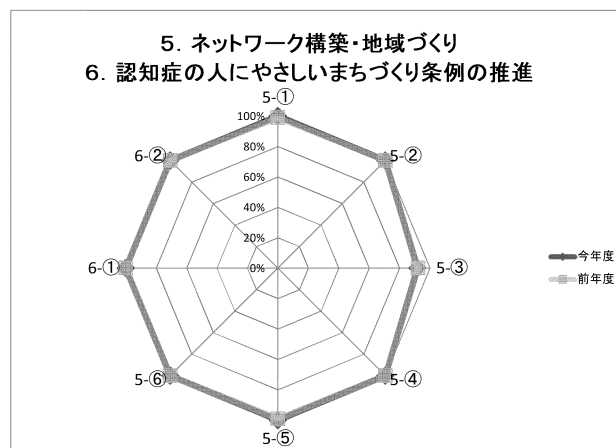
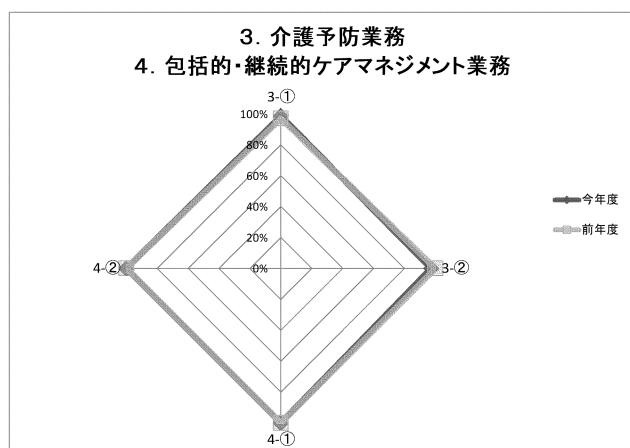


センター別運営評価内容(Ⅱ 業務の状況)

	グラフ	評価の内容	評価結果				基準適合率(S+A)		
			S	A	B	-	今年度	前年度	増減
1. 総合相談支援業務	1-①	(1)職員の対応態度	76	0	0	0	100%	100%	0%
	1-②	(2)説明の分かりやすさ	76	0	0	0	100%	100%	0%
	1-③	(3)相談の満足度はどうか。	76	0	0	0	100%	100%	0%
	1-④	(4)相談環境は適切か。	73	3	0	0	100%	100%	0%
	1-⑤	(5)案内表示はわかりやすいか		75	1	0	99%	100%	-1%
	1-⑥	(6)利用者から相談が寄せられているか。		76	0	0	100%	100%	0%
	1-⑦	(7)センター内でチームアプローチしているか。		76	0	0	100%	100%	0%
	1-⑧	(8)センター業務の広報活動を行い、認知度を上げている。	36	39	1	0	99%	100%	-1%
	1-⑨	(9)①介護リフレッシュ教室の広報・案内		76	0	0	100%	100%	0%
	1-⑩	②介護リフレッシュ教室を積極的に開催しているか。		58	3	15	95%	100%	-5%
2. 権利擁護業務	2-①	(1)＜成年後見制度＞ 成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援を行っている。		76	0	0	100%	100%	0%
	2-②	(2)＜虐待＞ 通報の受理・報告を適切に行っている。		69	0	7	100%	100%	0%
	2-③	(3)＜消費者被害＞ 市民に対し、消費者被害の情報提供を行い、啓発しているか。		59	0	17	100%	91%	9%
	2-④	(4)＜権利擁護業務全般＞ 複数の課題を持つ事例への対応について、関係機関と対応を検討している。		76	0	0	100%	100%	0%



	グラフ	評価の内容	評価結果				基準適合率(S+A)		
			S	A	B	-	今年度	前年度	増減
3. 介護予防業務	3-①	(1)介護予防の取組みが必要な高齢者を早期に把握し、必要な支援につなげている。		75	1	0	99%	97%	2%
	3-②	(2)マニュアルを遵守し、介護予防ケアマネジメントを適時適切に実施している。		74	2	0	97%	100%	-3%
4. 包括的継続的ケアマネジメント業務	4-①	(1)介護支援専門員からの相談に対し、支援を行っている。		76	0	0	100%	100%	0%
	4-②	(2)介護支援専門員に対し、社会資源の情報提供を行い、ケアマネジメントに生かせるよう助言を行っている。		76	0	0	100%	100%	0%
5. ネットワーク構築・地域づくり	5-①	(1)地域資源の把握 ①地域の社会資源・地域の状況を把握し、市民に分かりやすく明示しているか。		76	0	0	100%	99%	1%
	5-②	(2)地域ケア会議 ①センター主催の地域ケア会議を実施している。	33	40	0	3	100%	100%	0%
	5-③	(2)地域ケア会議 ②・会議後のふりかえりやフィードバックをしている。 ・担当地域の地域ケア会議ケア会議から見えてきた課題をまとめている。		67	6	3	92%	92%	0%
	5-④	(3)地域支え合いに関する地域との会議をもっているか。		76	0	0	100%	100%	0%
	5-⑤	(4)公的福祉サービス等や地域の見守り体制につないでいる。		76	0	0	100%	99%	1%
	5-⑥	(5)住民相互の見守り支え合いができるようなグループの結成などコミュニティづくりを支援している。		76	0	0	100%	100%	0%
6. 認知症の人にやさしいまちづくり条例の推進	6-①	(1)認知症の人にやさしいまちづくり条例の主旨を理解し、積極的に認知症の啓発・相談・支援している。		76	0	0	100%	100%	0%
	6-②	(2)認知症初期集中支援チームや認知症疾患医療センター等(医療機関)と連携し、必要な対象者及びその家族への支援を行っている。		76	0	0	100%	100%	0%



評価結果詳細

基準適合率が 100%に満たなかった項目の評価結果について詳細を説明する。

< 1 運営体制 >

2 職員配置

・評価基準

- ① 4 職種に 1 月以上の欠員がある場合は、不適とする。
 - ② 職員変更時、10 日以内に変更届出がされていなければ、不適とする。
- 以上各 2 項目それぞれに適・不適の評価を行った。

・評価結果

① 4 職種常時配置

適：64 センター 不適：12 センター（基準適合率 84%←前年度 89%）

② 職員配置変更時の届出

適：52 センター 不適：5 センター ー 評価：19 センター
（基準適合率 91%←前年度 83%）

・今後の改善に向けての取組み

- ① 4 職種常時配置については、1 センターを除いて当該センターの欠員は解消されている。人員配置について、運営法人本部の理解や協力も求めている。
- ② 職員配置変更届出事の届出については、依然不適のセンターがある。運営管理者研修等で、提出物の期限内提出について啓発していく。

4 事務執行力

・評価基準

- ① 9 割以上の提出物が期日内に提出されていない場合は、不適とする。

・評価結果

適：63 センター 不適：13 センター（基準適合率 83%←前年度 80%）

・今後の改善に向けての取組み

依然不適のセンターがあるため、今後も引き続き、運営管理者研修等で提出物の期限内提出について啓発していく。運営法人本部の理解や協力も求めている。

5 資質の向上（専門性の確保）

・評価基準

以下①～③の 3 項目を全て満たした場合は適、それ以外は不適とする。

- ① 神戸市実施の研修受講記録がある。
- ② 外部実施の研修受講記録がある。
- ③ センター内で勉強会・復講研修を実施した記録がある。

- ・評価結果

適：70 センター 不適：6 センター（基準適合率 92%←前年度 93%）

- ・今後の改善に向けての取組み

不適のセンターのうち、4 センターは必須研修の受講漏れがあった。また、2 センターは外部研修の受講回数が 4 回で 5 回に満たなかった。研修受講について引き続き運営管理者研修等で啓発し、受講については運営法人本部の理解や協力も求めていきたい。

6 個人情報の保護

- ・評価基準

以下①～③の 3 項目を全て満たした場合は適、それ以外は不適とする。

①実施後のチェック表（神戸市で実施している個人情報保護チェックリスト）がある。

②実施している場合は、「文書収発簿の運用の有無」、「外部記憶媒体の使用にかかる取り決めがあるか否か」、等重点項目の不適が無い。

③重点事項で不適項目がある場合は、是正している。

（なお、重点事項に不適が無い場合は、③については、確認対象外である。）

- ・評価結果

適：74 センター 不適：2 センター（基準適合率 97%←前年度 99%）

- ・今後の改善に向けての取組み

不適の 2 センターについては、現地調査時に指導している。個人情報保護は不断の取組みが重要であると考えており、今後もチェックリストによる点検を行い、適切な情報管理に努めていきたい。

9 苦情対応

- ・評価基準

以下①～④の 4 項目を全部満たした場合は適、それ以外は不適とする。

①苦情対応マニュアルがある。

②（苦情対応マニュアルが）職員周知されている。

③苦情対応があった場合は、それが記録されている。

④苦情対応が記録されている場合は、その記録が組織的に報告されている。

- ・評価結果

適：75 センター 不適：1 センター（基準適合率 99%←前年度 99%）

- ・今後の改善に向けての取組み

不適の 1 センターは、苦情対応記録がセンター内で供覧（職員による組織的共有）されていなかった。当該センターには、現場調査時に改善を指示した。今後も継続的に確認を行う。

< II 業務の状況 >

1 総合相談支援業務

(5) 案内表示はわかりやすいか。

・評価基準

以下①～②の2項目を満たした場合にA評価とし、それ以外をB評価とする。

①事業所入り口に看板等が設置されている。

②施設内に事務所がある場合は、事務所までの案内が適切に表示されている。

・評価結果

A評価：75センター B評価：1センター（基準適合率99%←前回100%）

・今後の改善に向けての取組み

B評価のセンターは看板の設置や施設内の適切な案内表示が行われていなかったため、現地調査時に改善を指示した。今後も巡回派遣員の訪問時等に継続的に確認を行う。

(8) センター業務（センター一般、成年後見制度、虐待防止、介護予防普及啓発、消費者被害防止）の広報活動を行い、認知度を上げている。

・評価基準

広報を行った事がわかる活動リストやチラシ等が記録されている場合をA評価とし、取り組みが記録されていない場合は、B評価とする。

・評価結果

A評価：75センター B評価：1センター（基準適合率99%←前回100%）

・今後の改善に向けての取組み

B評価のセンターは、成年後見制度の広報を小地域支え合い連絡会で行う予定だったがまん延防止等重点措置実施のため中止になった。コロナ禍ではあるが、様々な機会を捉え広報啓発を行っていくよう現地調査時に指導した。

(9) 介護者支援について意欲的に取り組んでいるか

介護リフレッシュ教室を積極的に開催しているか。

・評価基準

1圏域ごとに年4回以上開催している場合をA評価とし、4回に満たない場合はB評価とする。（緊急事態宣言中や緊急事態宣言以外の時期であっても、予定していた会場が閉鎖していたため開催できなかったなど、やむを得ないと介護保険課が認めた場合は「一」評価とする。）

・評価結果

A評価：58センター B評価：3センター 一評価：15センター
（基準適合率95%←前回100%）

- ・今後の改善に向けての取組み

B評価のセンターは、開催したが当日の参加者がなく、合計4回の開催に満たなかった。コロナ禍ではあるが、介護リフレッシュ教室の目的を踏まえ、感染拡大の動向を確認し、感染対策を取りながら開催していくよう指導している。

3 介護予防業務

- (1) 介護予防の取組みが必要な高齢者を早期に把握し、必要な支援につなげているか。

- ・評価基準

以下①～②の2項目を満たした場合をA評価とし、それ以外をB評価とする。

- ①介護予防の取組みが必要な高齢者の情報を収集し、訪問等のアプローチを行った記録がある。
- ②介護予防の取組みが必要な方をつどいの場などの介護予防に資する社会資源につないだ記録がある。

- ・評価結果

A評価：75センター B評価：1センター（基準適合率99%←前回97%）

- ・今後の改善に向けての取組み

B評価のセンターは、介護予防の視点でアプローチを行った記録の確認ができなかった。在宅生活を送るためにすぐに支援が必要な方ではなく、介護予防の視点で高齢者の情報を収集し、センターが積極的に働きかけていくようセンター説明会等で伝えていく。

- (2) マニュアルを遵守し、介護予防ケアマネジメントを適時適切に実施している。

- ・評価基準

以下①～②の2項目に該当がない場合をA評価、1つ以上該当がある場合をB評価とする。

- ①巡回派遣員確認ケース中、指摘のないものが5割未満。
- ②巡回派遣員の再確認（2回目）においても指摘があり、介護保険課からの指導も受けている。

- ・評価結果

A評価：74センター B評価：2センター（基準適合率97%←前回100%）

- ・今後の改善に向けての取組み

令和3年度より巡回派遣員が確認する項目が一部変更になり、より詳細な項目を確認している。令和4年度より、巡回派遣員の訪問時だけでなく、各区のセンター連絡会等での説明に加え、質問が多い項目等について、「よくわかるFAQ」を作成・配布している。

5 ネットワーク構築・地域づくり

(2) 地域ケア会議

②会議後の振り返りやフィードバックをしている。

・評価基準

以下①～②の2項目を満たした場合にA評価とし、それ以外をB評価とする。

①参加者にフィードバックを行った記録がある

②センター内で振り返りや課題のまとめを行った記録がある

※ただし、地域ケア会議の実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大のため、実施を中止した場合は、「-」評価とした。

・評価結果

A評価：67センター B評価：6センター -評価：3センター

(基準適合率 92%←前回 92%)

・今後の改善に向けての取り組み

口頭で行った場合の記録を確認できなかったため、記録の徹底を要請した。

運営評価の改善報告について

I 改善指導

1 改善指導の対象は以下の要件のいずれかに該当する場合とする。

- (1) I 運営体制の不適項目が3割を超える。
- (2) II 業務の状況のB評価項目が3割を超える。

※上記に当てはまらないセンターについては自主改善に任せる。

2 改善指導の流れ

令和3年度運営評価において、不適ないしB評価を受けた項目を中心に、当該地域包括支援センター運営法人に運営の改善を促す。

- (1) 評価委員会にて、運営改善指導を当該センターに出すことを提案。
- (2) 運営協議会にて承認
- (3) 改善指導を受けたセンターは1か月以内に改善報告書を市介護保険課に提出。
⇒評価委員会、運営協議会に報告
- (4) 神戸市「あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）」公募要領に記載する委託期間内に、改善指導を連続2年以上受けた地域包括支援センターについては、改善が確認されるまで、神戸市が継続的に実地指導を行う
⇒評価委員会、運営協議会に報告

3 令和3年度評価における改善指導対象センターなし

II 改善報告

1 改善報告の流れ

- (1) 評価の結果に「不適」もしくは「B評価」がある地域包括支援センターは、自主改善を行う。
- (2) 自主改善を行った地域包括支援センターは、改善報告書にて神戸市に提出する。
⇒評価委員会、運営協議会に報告

令和4年度地域包括支援センター運営評価について

1. 令和4年度運営評価項目の改正案

下記の通り変更を行う。

I 運営体制

6. 個人情報の保護

<変更理由>

現行では個人情報の保護について、「個人情報取り扱い事務チェック表により定期的に業務のチェックを行っているか」で評価しているが、チェックが行われていたとしても、1度でも個人情報の漏洩があれば、個人情報が適正に取り扱われていたとはいえない。

以上の理由から、「個人情報の漏洩がないか」という評価の視点を追加する。

		評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	評価	適	不適	備考
変更前	6. 個人情報の保護	・個人情報の保護のために対策を講じている。	・個人情報取扱事務チェック表により、定期的に業務のチェックを行っているか。 ・チェックの結果、改善が必要なものについてすぐに是正しているか。	・実施後のチェック表 ・改善状況がわかるもの	適・不適	《すべて満たす》 ・実施後のチェック表がある(年1回以上) ・重点項目に不適がない ・不適の項目について、是正(検討中含む)している	《左記1つでも非該当》	「重点項目」 ・文書収発簿の作成 ・個人情報等の書かれている文書についての取り決め ・個人情報等を含む書類の管理 ・外部記憶媒体使用の取り決め ・個人情報等が入力されたパソコンのインターネット接続
変更後		・個人情報の保護のために対策を講じている。	・ <u>個人情報の漏洩がないか。</u> ・個人情報取扱事務チェック表により、定期的に業務のチェックを行っているか。 ・チェックの結果、改善が必要なものについてすぐに是正しているか。	・ <u>事故報告書等</u> ・実施後のチェック表 ・改善状況がわかるもの	適・不適	《すべて満たす》 ・ <u>個人情報が適正に管理されている</u> ・実施後のチェック表がある(年1回以上) ・重点項目に不適がない ・不適の項目について、是正(検討中含む)している	《左記1つでも非該当》	「重点項目」 ・文書収発簿の作成 ・個人情報等の書かれている文書についての取り決め ・個人情報等を含む書類の管理 ・外部記憶媒体使用の取り決め ・個人情報等が入力されたパソコンのインターネット接続

II 業務の状況

3. 介護予防業務

(1) 介護予防の取組みが必要な高齢者を早期に把握し、必要な支援につなげている。

<変更理由>

より分かりやすい表現にするため下記のとおり修正する。

		評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	評価	評価の指標		備考
						A	B	
変更前		(1)介護予防の取組みが必要な高齢者を早期に把握し、必要な支援につなげている。	① ・介護予防の取組みが必要な方の情報を収集し、積極的にアプローチしたか。 ・介護予防の取組みが必要な方を集いの場などの介護予防に資する社会資源につないだか。 上記の対応が適切に記録されているか。	・個別ケース記録 ・取り組みの分かる書類	A・B	《すべてを満たす》 ・介護予防の取組みが必要な方の情報を収集し、積極的にアプローチしている。 ・介護予防の必要な高齢者を社会資源等必要な支援につないでいる。	《左記一つでも非該当》	・該当ケース記録の提示。 ・いずれかの条件を満たすケースが複数あり、複数ケースにて、左記条件をすべて満たせばAとする。(センターとして両方の役割を担ったかを判断する。)
変更後	3. 介護予防業務	(1)介護予防の取組みが必要な高齢者を早期に把握し、必要な支援につなげている。	① ・介護予防の取組みが必要と判断した方に対し、センターから積極的にアプローチしたか。(本人から介護予防の取組みに関する相談があったケースを除く) ・介護予防の取組みが必要な方を集いの場などの介護予防に資する社会資源につないだか。 上記の対応が適切に記録されているか。	・個別ケース記録 ・取り組みの分かる書類	A・B	《すべてを満たす》 ・介護予防の取組みが必要と判断した方に対し、センターから積極的にアプローチしている。 ・介護予防の必要な高齢者を社会資源等必要な支援につないでいる。	《左記一つでも非該当》	・該当ケース記録の提示。 ・いずれかの条件を満たすケースが複数あり、複数ケースにて、左記条件をすべて満たせばAとする。(センターとして両方の役割を担ったかを判断する。)

令和4年度地域包括支援センター運営評価基準（実務用）

1 運営体制（11項目）

評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	適	不適	
1 ・運営方針・要領	・センターの運営方針・運営要領・実施要領・業務に関するマニュアル等を全センター職員が必要時参照している。	・全職員が手に取れる場所に全マニュアル類が保管されているか。 ・定期的な内容確認しているか。 ・新規配置職員に説明しているか。	・全マニュアルの保管状況 ・レジマや職場内研修記録等	《すべて満たす》 ・全マニュアルが職員が常に確認できる環境に保管されている ・年1回以上内容を確認している ・新規配置職員に説明している	左記1つでも非該当
2 ・職員配置	・4職種が配置されている。	①4職種が常時配置されているか。	・職員配置状況変更届 ・出勤簿（1年間）	《すべて満たす》 ・4職種常時配置 ・出勤簿あり	左記1つでも非該当
		②変更時には届出がされているか。	・職員配置状況変更届	・変更後10日以内に届け出されている	左記非該当
3 ・24時間連絡体制	・24時間の連絡体制が整備されている。	・緊急時に連絡が取れるよう体制が整っているか。 ・時間外の責任者が明確になっているか。 ・緊急時対応が適切に行える仕組みが確立しているか。	・緊急連絡網 ・緊急連絡網を職員に周知したことが確認できるもの ・責任者が分かる書類 ・センター独自の緊急対応マニュアル ・緊急対応したことがわかる記録	《すべて満たす》 ・職員に周知されている ・責任者が決まっている ・センター独自の緊急対応マニュアルがある ・（対応があった場合のみ）緊急対応の記録がされている ・記録は組織的に報告されている	左記1つでも非該当
4 ・事務執行力	・必要書類を作成し、確実に提出している。	①提出物が期限内に提出されているか。	・受付記録 「変更届」「運営評価現地調査チェックリスト（自己チェック）」「事業計画書」「地域活動計画書（中間評価を含む）」「事業実績報告」等	9割以上の書面が期限内に提出されている	左記非該当
		②適宜記録がなされているか。	・相談受付簿、ケース記録、会議記録等（無作為抽出）	・相談受付簿・ケース記録・会議録等が業務終了ごとに記録されている	左記非該当
5 ・資質の確保（専門性の向上）	・職員のスキルアップを法人全体でバックアップし、業務に活かしている。	・認知症研修など、市の実施する研修を受講しているか。 ・センター内で勉強会を行っているか。 ・外部研修を受講できる体制があるか。 ・個人が受けた研修内容をセンター内で伝達し、共有しているか。	・研修受講報告書類 ・センター内での伝達研修記録	《すべて満たす》 ・神戸市実施・外部実施（介護保険課・くらし支援課（虐待）・区保健福祉課実施以外）の研修受講記録がある ※外部研修については2回以上の受講記録がある（ただし、異なる職員が受講すること） ・上記について、センター内で復講研修を実施した記録がある	左記1つでも非該当
6 ・個人情報の保護	・個人情報の保護のために対策を講じている。	・個人情報の漏洩がないか。 ・個人情報取扱事務チェック表により、定期的に業務のチェックを行っているか。 ・チェックの結果、改善が必要なものについてすぐに是正しているか。	・事故報告書等 ・実施後のチェック表 ・改善状況がわかるもの	《すべて満たす》 ・個人情報適正に管理されている ・実施後のチェック表がある（年1回以上） ・重点項目に不適がない ・不適の項目について、是正（検討中含む）している	左記1つでも非該当
7 ・執務環境	・適切な執務環境である。 ・必要な情報を記録し、書類が整理・保管されている。	・文書の整理等が適宜なされているか。 ・全センター職員がすべてのファイルをチェックでき、保管場所を把握できる体制を整えているか。	・保管場所の確認 ・鍵の管理状況確認	《すべて満たす》 ・文書が見やすく整理されている ・担当職員不在時でも書類を確認できる ・個人情報を含む書類は鍵の掛かる場所に保管している ・鍵は4職種以外が取り出せないよう管理している	左記1つでも非該当
高8 ・高齢者虐待の防止	・人権の擁護及び高齢者虐待の防止に係る研修を実施している。	・「神戸市地域包括支援センターの包括的支援事業を実施するために必要な基準を定める条例」に基づく研修を実施しているか。	・人権の擁護及び高齢者虐待防止に係る研修の報告	・年度内の研修が実施され、市へ報告されている	左記1つでも非該当
9 ・苦情対応	・苦情対応が適切に行えているか。	・苦情解決体制が構築されているか。 ・センター独自の対応マニュアルがあるか。	・センター独自の苦情対応マニュアル ・苦情対応記録	《1つでも該当》 ・センター独自の苦情対応マニュアルがある ・職員に周知されている ・苦情対応内容が記録されている ・記録は組織的に報告されている	左記1つでも非該当

令和4年度地域包括支援センター運営評価基準（実務用）

II 業務の状況（26項目）

	評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	S・A	B
1 総合相談支援業務	(1) 職員の対応態度	・職員は対応態度はよかったか。	・利用者アンケート	(S) アンケート評価①が最も多い (A) アンケート評価②が最も多い	アンケート評価③が最も多い
	(2) 説明の分かりやすさ	・職員の説明はわかりやすかったか。	・利用者アンケート	(S) アンケート評価①が最も多い (A) アンケート評価②が最も多い	アンケート評価③が最も多い
	(3) 相談の満足度はどうか。	・利用者にとって満足できる相談となっているか。	・利用者アンケート	(S) アンケート評価①が最も多い (A) アンケート評価②が最も多い	アンケート評価③が最も多い
	(4) 相談環境は適切か。	・利用者にとって相談しやすいか。	・利用者アンケート	(S) アンケート評価①が最も多い (A) アンケート評価②が最も多い	アンケート評価③が最も多い
	(5) 案内表示はわかりやすいか。	・事業所入り口に看板等が設置されているか。 ・施設内に事務所がある場合は、事務所までの案内が適切に表示されているか。	・利用者アンケート ・市による補足現地調査も必要に応じて行う	アンケート評価①②が最も多い	・アンケート評価③が最も多い ・現地調査で指摘がある
	(6) 利用者から相談が寄せられているか。	・高齢者人口の10%以上の相談対応件数（延人数）があるか。	・月報	10%以上	10%未満
	(7) センター内でチームアプローチしているか。	・チームアプローチの仕組みがあるか。 ・情報共有ができていくか。	・センター内会議録 ・ケース検討記録	センター内でケース検討等を行った記録がある	センター内でケース検討等を行った記録が確認できない
	(8) センター業務（センター一般、成年後見制度、虐待防止、介護予防普及啓発、消費者被害防止）の広報活動を行い、認知度を上げているか。	①センター業務（センター一般、成年後見制度、虐待防止、消費者被害防止、介護予防普及啓発）に関する広報を実施しているか。	・広報活動の記録 ・地域活動計画書	センター、成年後見制度、虐待防止、消費者被害防止、介護予防普及啓発のすべての広報活動をしている記録がある（地域のイベントでのチラシ配布等）	特にしていない・記録が確認できない
	(9) 介護者支援について意欲的に取り組んでいるか。	①介護リフレッシュ教室の広報・案内を実施しているか。 ②介護リフレッシュ教室を積極的に開催しているか。	・活動の記録 ・計画書 ・報告書	介護リフレッシュ教室が必要な方（新規の方）に紹介している記録がある 年4回以上の実施	特にしていない・記録が確認できない 年4回未満の実施
2 権利擁護業務	(1) <成年後見制度> 成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援を行っている。	・支援が必要な方に、成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援を行っているか（又は支援の検討を行ったか）。	・ケース記録 ※月報よりケース指定	成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援が確認できる（利用支援につながらない場合は、その検討をしている）	成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援が確認できない
	(2) <虐待> 通報の受理・報告を適切に行っている。	・通報を受けてから区への報告が迅速になされているか。	・受付記録（区）	全件48時間以内に報告されている	全件48時間以内に報告されていないものがある
	(3) <消費者被害> 市民に対し、消費者被害の情報提供を行い、啓発しているか。	・消費者被害が発生した場合には、市及び区へ報告し、関係機関につないでいるか。 ・消費者被害情報を受けた場合には、市民に対し情報提供しているか。	・ケース記録 ※月報よりケース指定 ・情報提供したことがわかるもの	《すべて満たす》 ・市および区に報告している ・情報提供を行った 上記が実施できなかった場合に、明確な理由の記録がされている	実施が確認できない
	(4) <権利擁護業務全般> 複数の課題を持つ事例への対応について、関係機関と対応を検討している。	・各機関が役割を認識し、連携して対応できるよう地域支援者・関係機関と検討会を開催（参加）し、又は支援の方向性についてそれぞれと検討したうえで関係者全員と共有しているか。	・ケース記録 ※月報よりケース指定	センターを除く3つ以上の地域支援者・関係機関と検討を行っている記録がある	センターを除く3つ以上の地域支援者・関係機関と検討を行っている記録が確認できない
3 介護予防業務	(1) 介護予防の取り組みが必要な高齢者を早期に把握し、必要な支援につなげている。	・自立の方や事業対象者で、介護予防の取り組みが必要と判断した方に対し、センターから積極的にアプローチしているか。（本人から介護予防の取り組みに関する相談があったケースを除く） ・介護予防の取り組みが必要な方をつどいの場合やK O B E シニア元気ポイントなどの介護予防に資する社会資源等必要な支援につないでいるか。 ・上記の対応が適切に記録されているか。	・個別ケース記録 ・取り組みの分かる書類	《すべて満たす》 ・自立の方や事業対象者で、介護予防の取り組みが必要と判断した方に対し、センターから積極的にアプローチしている ・介護予防の取り組みが必要な高齢者をつどいの場合やK O B E シニア元気ポイントなどの介護予防に資する社会資源につないでいる	左記1つでも非該当
	(2) マニュアルを遵守し、介護予防ケアマネジメントを適時適切に実施している。	・ケアプラン作成やモニタリング・評価など、時期を逃すことなく、適時適切な対応を行っているか。 ・課題・状況等を適切に把握した上で、ケアマネジメントを行っているか。	・巡回派遣員記録 ・指導対応記録	巡回派遣員確認ケース中、5割以上に指摘がない	・巡回派遣員確認ケース中、指摘のないものが5割未満 ・巡回派遣員の再確認（2回目）においても指摘あり（介護保険課からの指導あり）

評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	S・A	B	
4・包括的継続的ケアマネジメント	(1) 介護支援専門員に対し、社会資源の情報提供を行い、ケアマネジメントに生かせるよう助言を行っている。	介護支援専門員からの個別ケースの相談（委託のケースを除く）に対し、社会資源の情報提供を行い、ケアマネジメントに生かせるよう助言を行っているか。	・情報提供を行ったことがわかる記録 ・提供した書類	介護支援専門員へ情報提供を行っている記録がある	介護支援専門員へ情報提供を行っている記録が確認できない
	(2) 介護支援専門員からの相談に対し、支援を行っている。	・介護支援専門員からの相談に対し、必要なサポートを行い、課題の解決に導いているか。	・ケース記録	介護支援専門員からの相談を受け、関係者が集まってする協議の場（カンファレンス）もしくは、同行訪問等の支援を行っている記録がある	介護支援専門員からの相談を受け、関係者が集まってする協議の場（カンファレンス）もしくは、同行訪問等の支援を行っている記録が確認できない
5・ネットワーク構築・地域づくり	(1) 地域資源の把握	①地域の社会資源・地域の状況を把握し、市民や関係者（介護支援専門員専門員等）に分かりやすく明示しているか。	・取り組みを示す資料 ※社会資源一覧・マップ等	把握した状況をセンター内で共有し、市民や関係機関（介護支援専門員等）に明示している記録がある	確認ができない
	(2) 地域ケア会議	①センター主催の地域ケア会議を実施しているか。	・地域ケア会議の計画書・議事録	(S) ア、イをそれぞれ別の会議として行い、各1回以上、計2回以上実施しているア、個別課題解決にチェックのある会議を年1回以上開催しているイ、地域づくり、資源開発にチェックのある会議を年1回以上開催している (A) 年1回以上実施している	・実施が確認できない ・準備までしか実施していない
		② ・会議後のふりかえりやフィードバックをしているか。 ・担当圏域の地域ケア会議から見えてきた課題をまとめているか。	・地域ケア会議の報告書・議事録 ・課題をまとめた資料（地域活動計画書） ・フィードバック資料（新聞等）	・センター内で振り返りや課題のまとめをしている ・参加者へのフィードバックを行っている	実施が確認できない
	(3) 地域支え合いに関する地域との会議をもっているか。	・地域支え合いに関する地域との会議（小地域支え合い連絡会議等）を開催・参加しているか。（対象地域で年1回以上）	・会議録 ・月報	実施している	実施が確認できない
	(4) 公的福祉サービス等や地域の見守り体制につないでいる。	・サービスや支援が必要であるが、全くサービスや支援に繋がっていない方を関係者へつないでいただく。 ・把握した情報についてセンター内で連携したか。	・ケース記録	《すべて満たす》 ・関係機関につないだ ・センター内で連携し検討を行った	《左記1つでも非該当》
(5) 地域住民間で見守り支え合いができるようなグループの結成などコミュニティづくりを支援している。	認知症高齢者等声かけ訓練や新しいつどいの場等の住民主体活動グループの立ち上げ支援。既存の住民主体活動グループの後方支援を行っているか。	・取り組みのわかる資料	《いずれか満たす》 ・認知症高齢者等声かけ訓練を実施した記録がある ・新しいつどいの場等の住民主体活動グループの立ち上げ支援を実施した記録がある（立ち上がらなくても可。支援経過記録を確認） ・既存の住民主体活動グループの後方支援を実施した記録がある	実施が確認できない	
6・認知症の条例にやさしいまちづくり	(1) 認知症の人にやさしいまちづくり条例の主旨を理解し、積極的に認知症の啓発・相談・支援している。	診断助成制度・事故救済制度・GPSかけつけサービス・神戸市高齢者安心登録事業・KOBEMみまもりヘルパー・オレンジカフェ等の趣旨を理解し、対象者となる市民への説明・案内をしているか。	・取り組みのわかる資料（報告書など） ・説明した記録	対象者または協力者に、診断助成制度・事故救済制度・GPSかけつけサービス・神戸市高齢者安心登録事業・KOBEMみまもりヘルパー・オレンジカフェ等の説明・案内を行っている記録がある	実施が確認できない
	(2) 認知症初期集中支援チームや認知症疾患医療センター等（医療機関）と連携し、必要な対象者及びその家族への支援を行っている。	関係機関と連携をおこなっているか。	・ケース記録 ・月報 ・会議資料等	関係機関と連携を行ったことが確認できる記録がある	実施が確認できない

地域包括支援センター運営評価にかかるスケジュール（案）

令和 4 年度

-
- 8-9月 利用者アンケート実施
・令和 4 年度利用者アンケート 9 月まで実施（2 ヶ月間）
- 令和 4 年度第 1 回地域包括支援センター運営協議会
・評価委員会の審議結果を報告
- 11 月 令和 4 年度第 2 回地域包括支援センター評価委員会
・令和 3 年度運営評価の改善報告
・令和 4 年度運営評価の実施方法
・令和 5 年度運営評価の提案
- 12 月 令和 4 年度第 2 回地域包括支援センター運営協議会
・評価委員会審議結果を報告

令和 5 年度

-
- 4 月 令和 4 年度運営状況の評価実施を市から全センターへ通知
センターは、必要書類の準備等を開始
- 5-7 月 調査開始
（1）書類による調査
センターは必要書類を介護保険課に提出
（2）現地調査
センターの文書管理状況など物理的状況を確認する。区により確認済みの事項については、その結果を準用することとする。
以上をもとに介護保険課で評価案をまとめる。
- 8 月 令和 5 年度第 1 回評価委員会
・令和 4 年度地域包括支援センター運営評価について報告
- 9 月 令和 5 年度第 1 回地域包括支援センター運営協議会
・評価委員会の審議結果を報告
- 1 月 令和 5 年度第 2 回評価委員会
・令和 4 年度運営評価の改善報告
・令和 6 年度運営評価の提案
- 2 月 令和 5 年度第 2 回地域包括支援センター運営協議会
・評価委員会審議結果を報告