

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

次 第

1 議 題

【協議事項】

(1) 地域包括支援センター運営評価について【別冊資料1】

【報告事項】

(2) 令和2年度あんしんすこやかセンター運営状況【資料2】

- ①各業務の取り扱い件数等について (P1～2)
- ②センター職員の現状について (P3)
- ③令和2年度あんしんすこやかセンター職員研修等 (P4)
- ④神戸市の認知症施策について (P5～7)

(3) あんしんすこやかセンター所在地の変更について【資料3】(P8)

(4) 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 (P9～10)
- 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 (P11～12)

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】

◎大和 三重 関西学院大学人間福祉学部 教授  
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】

有本 雅子 神戸介護老人保健施設協会 会長  
池端 幸成 神戸市歯科医師会 常務理事  
小塚 ひとみ 神戸市薬剤師会 常務理事  
※出上 俊一 神戸市老人福祉施設連盟 理事長  
毎田 糸美 神戸市シルバーサービス事業者連絡会 理事  
宮地 千尋 神戸市民間病院協会 理事  
○村岡 章弘 神戸市医師会 副会長

【職能団体】

伊賀 浩樹 神戸市ケアマネジャー連絡会 代表理事  
村田 直子 兵庫県看護協会  
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】

廣田 稚佳子 市民代表委員（2号被保険者）  
※前田 大輔 認知症の人と家族の会兵庫県支部 事務局長  
松下 瑞枝 市民代表委員（1号被保険者）

【地域団体】

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  
竹内 玲子 神戸市民生委員児童委員協議会 常任理事

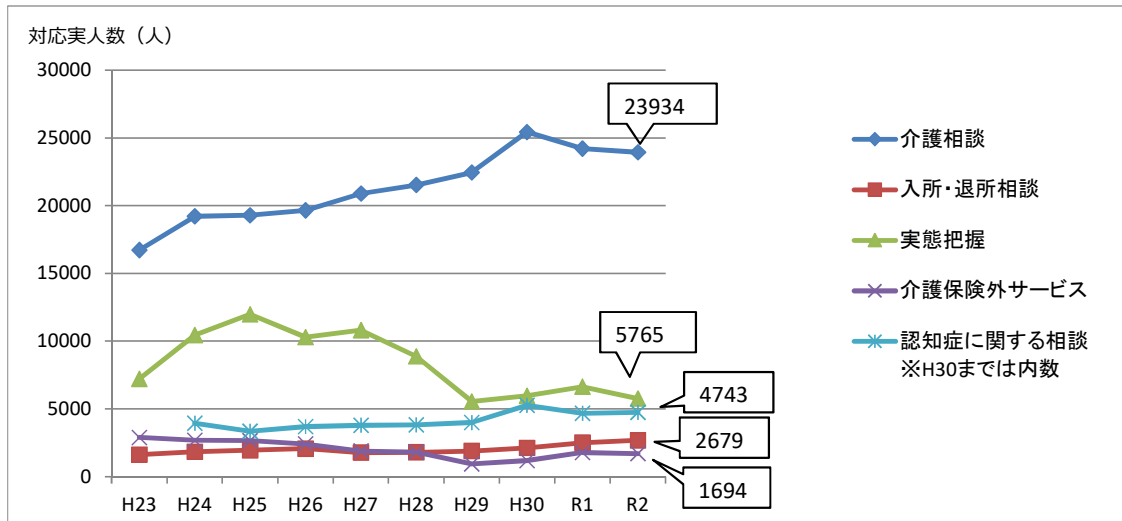
【行政】

上田 智也 神戸市福祉局副局長

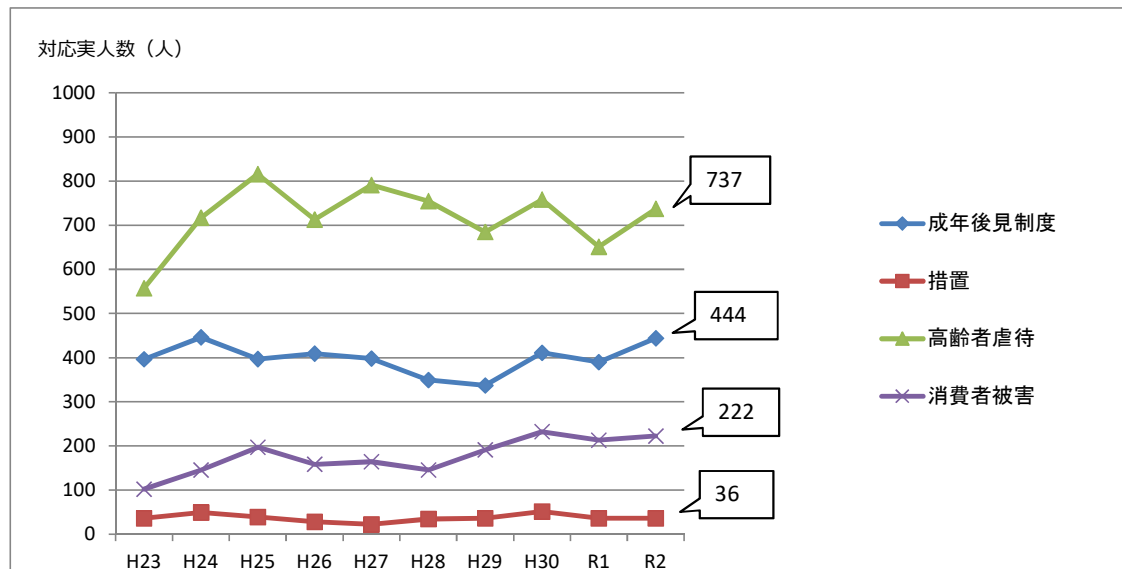
◎…委員長    ○…副委員長    ※…新委員

各業務の取り扱い件数に関する経年変化について

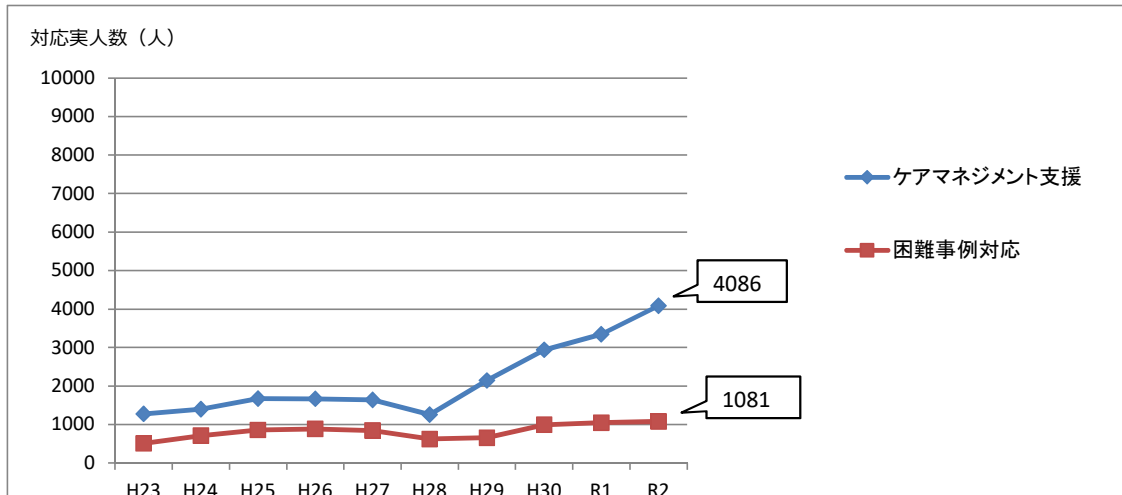
1. 総合相談支援



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2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	43,796	6,276	14,258	8,456	1,749	107	83,389	1,598	154	6,910	280	13,255	9,656	4,441	5,020	8,674	208,019
うち時間外対応	2,366	219	664	434	55	2	2,787	65	2	331	14	400	562	104	126	577	8,708
来所	11,084	1,094	2,480	866	671	231	4,160	220	10	503	19	1,613	872	795	8,363	1,274	34,255
うち時間外対応	768	93	210	46	34	11	147	7	2	28	0	50	76	14	319	102	1,907
訪問	9,885	754	3,953	8,055	1,096	698	30,118	598	35	1,691	80	2,010	3,158	3,553	14,489	2,384	82,557
うち時間外対応	467	24	165	308	31	23	638	14	0	93	3	56	107	45	306	76	2,356
その他	1,487	326	1,430	1,150	212	24	4,940	230	22	1,977	65	1,238	1,191	2,257	1,609	2,452	20,610
うち時間外対応	91	18	62	36	9	2	161	6	0	79	2	49	67	86	38	170	876
①相談対応延べ件数	66,252	8,450	22,121	18,527	3,728	1,060	122,607	2,646	221	11,081	444	18,116	14,877	11,046	29,481	14,784	345,441
前年度比	-6%	5%	15%	-11%	-3%	-6%	-37%	32%	8%	20%	9%	10%	18%	-39%	-1%	22%	-17%
1圏域あたり(件)	849	108	284	238	48	14	1,572	34	3	142	6	232	191	142	378	190	4,429
②うち時間外対応件数	3,692	354	1,101	824	129	38	3,733	92	4	531	19	555	812	249	789	925	13,847
前年度比	-1%	15%	20%	-15%	-43%	-24%	-52%	64%	-33%	13%	19%	-16%	41%	-63%	7%	24%	-23%
1圏域あたり(件)	47	5	14	11	2	0	48	1	0	7	0	7	10	3	10	12	178
③相談対応実人数	23,934	2,679	4,743	5,765	1,694	856	15,276	444	36	737	222	4,086	1,081	2,639	24,029	4,933	-
前年度比	-1%	7%	1%	-13%	-5%	-6%	-32%	14%	0%	13%	4%	22%	3%	-34%	-1%	14%	-
1圏域あたり(人)	307	34	61	74	22	11	196	6	0	9	3	52	14	34	308	63	-

※「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	42	23	26	7	8	106
実人数	42	23	25	7	8	105

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	225,607	25,264

4. 地域支え合い活動推進事業・会議等

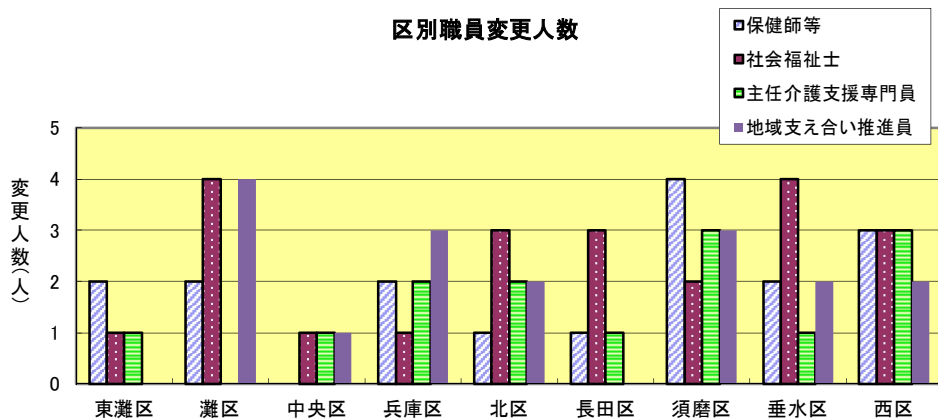
実施内容		令和2年度	前年度比	1圏域あたり
地域ケア会議	開催数	145 件	-40.6%	1.9 件
	参加人数	2,235 人	-53.5%	28.7 人
	(内訳)協議体開催数	59 件	-47.3%	0.8 件
地域ケア会議打ち合わせ	開催数	199 件	-41.6%	2.6 件
	参加人数	709 人	-42.3%	9.1 人
自センター主催の会議等	開催数	363 件	-44.0%	4.7 件
	参加人数	3,383 人	-61.8%	43.4 人
小地域支え合い連絡会	開催数	459 件	-30.0%	5.9 件
	参加人数	4,972 人	-29.4%	63.7 人
行政等主催の会議等	開催数	2,558 件	-34.3%	32.8 件
	参加職員数	3,267 人	-37.0%	41.9 人
地域主催の会議等	開催数	2,234 件	-65.9%	28.6 件
	参加職員数	3,099 人	-67.2%	39.7 人
ケアマネ等研修会	開催数	120 件	-61.4%	1.5 件
	参加人数	858 人	-74.0%	11.0 人
介護リフレッシュ教室	開催数	293 件	-24.9%	3.8 件
	参加人数	1,960 人	-47.3%	25.1 人
運営推進会議	開催数	316 件	-74.4%	4.1 件
	参加職員数	343 人	-74.6%	4.4 人
研修	回数	1,191 件	-44.3%	15.3 件
	受講職員数	1,806 人	-46.9%	23.2 人
住民主体活動の後方支援	参加回数	608 件	-60.1%	7.8 件
	参加職員数	932 人	-60.6%	11.9 人
他機関との連絡調整	件数	77,813 件	14.1%	997.6 件

# センター職員の現状について

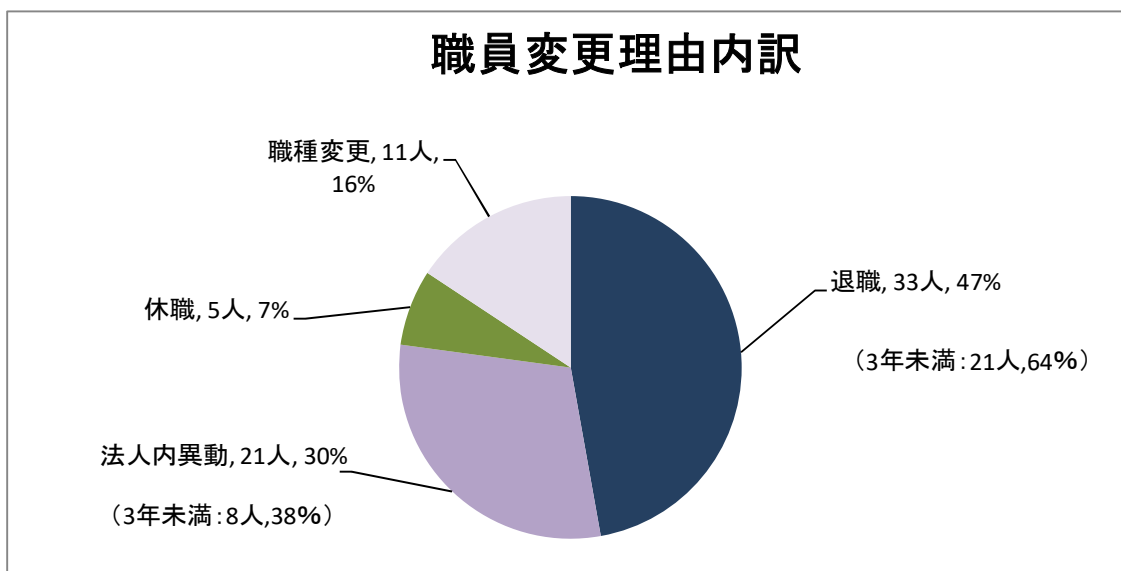
①各区地域包括支援センター現職数（R3. 3. 31現在）

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	11	8	6	8	13	8	9	11	11	85
社会福祉士	13	8	10	9	19	9	13	15	17	113
主任介護支援専門員	12	8	7	8	12	8	10	14	14	93
地域支え合い推進員	11	10	8	9	10	8	9	11	9	85
合計	47	34	31	34	54	33	41	51	50	376

②地域包括支援センター職員変更の状況（R2. 4. 1～R3. 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	2	2	0	2	1	1	4	2	3	17	20%
社会福祉士	1	4	1	1	3	3	2	4	3	22	19%
主任介護支援専門員	1	0	1	2	2	1	3	1	3	14	15%
地域支え合い推進員	0	4	1	3	2	0	3	2	2	17	20%
合計	4	10	3	8	8	5	12	9	11	70	-



## 令和2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)
		地域包括支援センター初任者研修	延べ90名	3回	5月・11月(資料確認による研修) 3/9(講義形式)
	テーマ別研修	地域マネジメント	78名	1回	7/28
		各区発表会	78名	各区1回	12月～2月
		全市発表会	78名	1回	3/19
		地域診断研修			2/10 (中止※)
	認知症地域支援推進員研修	センター職員、区保健福祉部職員	84	1回	9月17日
	神戸市若年性認知症支援研修会	センター職員、区保健福祉部職員	162	1回	2月22日
	高齢者虐待対応研修	センター職員、区保健福祉部職員	231名	5回	7/3, 7/6, 11/5, 11/11, 12/9
	介護予防サロン推進事業 取組みセンター意見交換会	センター職員、区保健福祉部職員	81名	1回	3/19
	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	218名	7回	7/20午後, 7/27午前・午後, 7/30午前、11/26午前・午後、3/5
		現任者研修 介護予防支援業務従事者			※受講対象者が多数であるため中止
		スキルアップ研修 (対象：令和2度新任者研修受講者)	66名	1回	12/23
	各区センター連絡会	センター職員		毎月開催	新型コロナウイルス蔓延状況に応じて開催
	代表者会	各区職種の代表者	10名	1回	職種共通：8/19 (※1月中止) 職種別：公募年度のため実施せず
国実施分	課題別研修(多職種連携と意思決定支援)	区保健福祉部職員、センター職員			中止※
県実施分	認知症地域包括ケア推進研修	センター職員、市町担当者	23名 市取りまとめ	1回	12月3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2年度：相談件数 6,827 件  
(うち相談内容に診断後の相談を含むもの 6,217 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2年度：15センターで実施(新規10センター)

##### ○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3年7月末時点

登録高齢者：1,549名

メール配信：4件(令和3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3年4月1日時点:114名(あんしんすこやかセンター103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2年末時点：受講者累計 123,388名

(うち企業等約 29,064名、学校 26,633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、気軽に交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3年8月1日時点 33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。

※実施医療機関（令和 3 年 6 月末まで）

第 1 段階：451 箇所

第 2 段階：74 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 39,132 人（令和 3 年 3 月末まで）

（令和 3 年 6 月末速報値：40,164 人）

※認知機能精密検査受診者数 7,517 人（令和 3 年 3 月末まで）

（令和 3 年 6 月末速報値：8,065 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 13 件（見舞金 5 件、賠償責任保険 8 件）

#### (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 12 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）。

## あんしんすこやかセンター所在地の変更について

### 1. 平磯あんしんすこやかセンター（運営法人：社会福祉法人 丸）

#### （1）所在地

変更前：垂水区平磯1-2-5 垂水年金会館2階

変更後：垂水区平磯1-2-5 垂水年金会館4階

#### （2）変更日

令和3年8月1日

#### （3）変更理由

建物の耐震工事により、令和3年8月1日から3ヶ月間、階の変更が必要となったため

#### （4）変更に対する判断

耐震工事は必要であることから、工事期間の3ヶ月間、変更することはやむを得ないと判断した。

### 2. みなとがわあんしんすこやかセンター（運営法人：医療法人 尚生会）

#### （1）所在地

変更前：兵庫区菊水町5-4-6

変更後：兵庫区菊水町5-2-3

#### （2）変更日

令和3年10月9日

#### （3）変更理由

新型コロナウイルス感染症が蔓延している中、事務所が狭く、老朽化から雨漏りもしている状況であるため

#### （4）変更に対する判断

変更後の設置場所については、変更前の建物と近く、また事務所面積が広くなったことにより、相談スペースが増え市民の利便性が向上した。

## 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無いこと」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度

《令和3年2月給付管理データにおけるケアプラン数11件以上で集中度50%を超えるものを調査》

サービス種別	センター 所在区	集中度	集中件 数	／	全体件 数	集中にかかる理由
介護予防訪問サービス	東灘	50%	43	／	86	利用者宅との地理的利便性、意思・知人からの紹介、センターの併設希望
	西	55%	43	／	78	サービスの質が高い、医師・知人からの紹介、当該圏域内にサービス事業所が少数である
生活支援訪問サービス	東灘	50%	14	／	28	サービスの質が高い、その他
	灘	58%	22	／	38	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、その他(改正前からの流れで介護予防サービスと生活支援サービスに分かれた時に同じ事業所を希望)、当該圏域内にサービス事業所が少数である
	中央	50%	8	／	16	その他(当該サービスを受けてくれる事業所を探しても見つからず、専門に受けてくれる当該事業所に依頼した。)
	兵庫	63%	15	／	24	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、生活支援訪問サービスを提供してくれる事業所がない
	北	58%	29	／	50	サービスの質が高い、その他(運営母体を信頼している)、対応できる事業所が少ないため
	北	50%	6	／	12	医師・知人からの紹介、生活支援サービス(簡易型)を受ける事業所が少ない
	垂水	59%	16	／	27	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、その他(以前にも当該事業所を利用した経験あり)
	垂水	55%	38	／	69	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、当該圏域内にサービス事業所が少数である
	垂水	50%	9	／	18	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、担当ケアマネからの紹介
	西	50%	13	／	26	サービスの質が高い、医師・知人からの紹介、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	50%	21		42	利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介
	中央	58%	53	／	91	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(リハビリ特化型のデイが他にないため)
	西	51%	46	／	91	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%	26	／	51	サービスの質が高い
	東灘	67%	8	／	12	利用者宅との地理的利便性
	中央	78%	53	／	68	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(供時間と量がちょうど良い)
	中央	61%	17	／	28	短時間利用で個別リハビリを集中的に行う事業所が他にないため
	兵庫	63%	12	／	19	利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介、入院中に併設の通所リハビリを勧められた
	兵庫	63%	12	／	19	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
	兵庫	50%	16	／	32	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
	北	77%	23	／	30	利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介
	北	82%	28	／	34	サービスの質が高い、医師・知人からの紹介、その他家族が利用しているため
	北	73%	54	／	74	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、家族からの紹介
	長田	50%	6	／	12	サービスの質が高い、医師・知人からの紹介
	長田	68%	36	／	53	医師・知人からの紹介
	長田	59%	37	／	63	医師・知人からの紹介
	垂水	53%	8	／	15	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(雰囲気、職員の対応)
	垂水	54%	7	／	13	医師・知人からの紹介
西	53%	10	／	19	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	

## 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 (R2年度)

センター一名	要介護になった人数(A)		事業者未決定(死亡等)(B)		確認書必要数(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			
	人数	割合	人数	割合	人数	割合									
東灘区	621	107	514	513	394	77%	119	23%	1	0%	0	0	0	1	転居のため
灘区	354	78	276	276	188	68%	88	32%	0	0%	0	0	0	0	
中央区	375	57	318	318	230	72%	88	28%	0	0%	0	0	0	0	
兵庫区	445	71	374	374	304	81%	70	19%	0	0%	0	0	0	0	
北区	561	85	476	476	378	79%	98	21%	0	0.0%	0	0	0	0	
長田区	461	83	378	377	281	74%	96	25%	1	0%	0	1	0	0	
須磨区	504	94	410	410	297	72%	113	28%	0	0%	0	0	0	0	
垂水区	754	129	625	625	504	81%	121	19%	0	0%	0	0	0	0	
西区	573	98	475	475	411	87%	64	13%	0	0%	0	0	0	0	
合計	4,648	802	3,846	3,844	2,987	78%	857	22%	2	0.05%	0	1	0	1	

## 地域包括支援センター運営評価について

1. 令和2年度地域包括支援センター運営評価について
  - 神戸市地域包括支援センター評価委員会 名簿 P 1
  - 運営評価の概要 P 2
  - 実施方法の変更について P 3
  - 評価案
    - 評価総括表 P 4
      - I 運営体制 P 7
      - II 業務の状況 P 9
    - 評価の詳細
      - I 運営体制 P 13
      - II 業務の状況 P 15
  - 運営評価の改善報告について P 18
  
2. 令和3年度地域包括支援センター運営評価について
  - 令和3年度神戸市地域包括支援センター運営評価について
    - 地域包括支援センター運営評価 評価基準の改定(案) P 19
    - 運営評価基準 P 21
    - 地域包括支援センター運営評価スケジュール P 26

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	神戸女子大学健康福祉学部社会福祉学科 准教授



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 2 年度運営評価の実施方法の変更について

## 1. 令和 2 年度末で運営法人が変更になったセンターの確認方法について

以下の方法で実施した。なお、現地調査を実施していないため、他センターの参考となる取り組みについての聞き取りは行っていない。

- 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。

## 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＞

緊急事態宣言は発令されていた時期に限らず、下記のとおり取り扱うこととする。

## (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

以下①～②により運営評価が「不適」または「B」評価になる場合は、介護保険課がその旨を確認できた場合は「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。

＜センターが出席する項目＞

オンラインで開催される研修があったが、オンライン受講できる環境が整わないセンターがあった。ただし、オンライン環境がない場合でも、研修会場で受講できる研修もあったため、下記のとおり取り扱うこととする。

## (1) 対象項目

- ・外部研修 5 回以上の出席

## (2) 取り扱い

2 回以上 5 回未満の受講が確認できる場合は「一」評価とする。

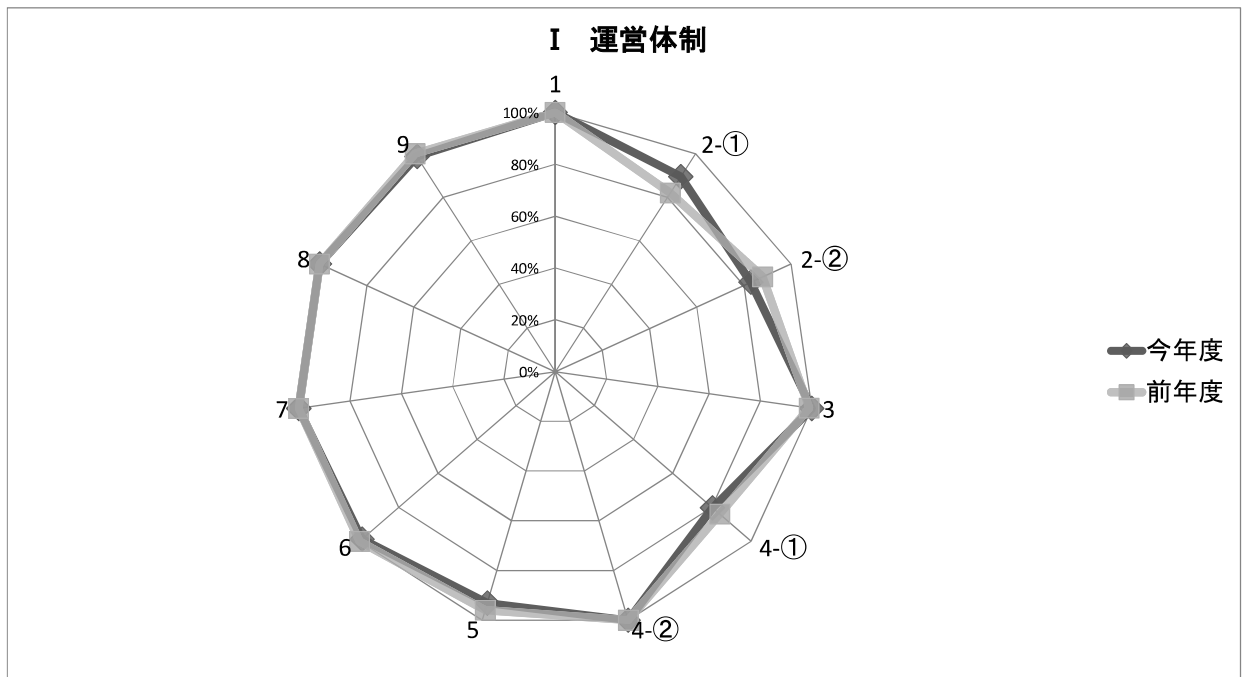
令和2年度 地域包括支援センター運営評価 評価総括表

資料4-1

令和2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2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%（R1年度94%、30年度93%）が適評価、「業務の状況」については平均99%（R1年度99%、30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。

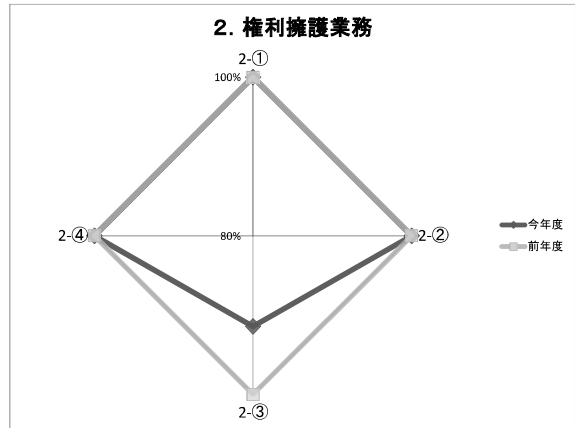
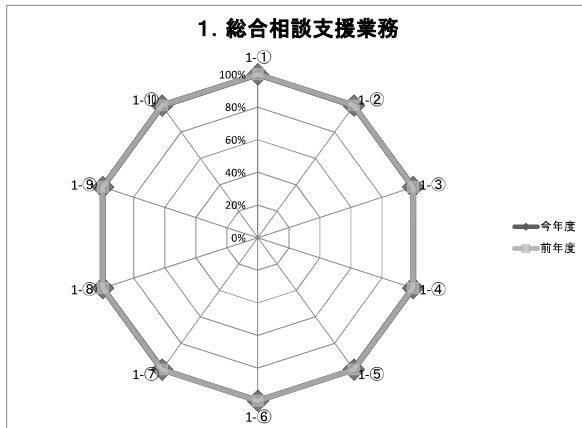
センター別運営評価内容（Ⅰ 運営体制）

	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。	68	8	0	89%	82%	7%
	2-②	②変更時には届出がされているか。	39	8	29	83%	88%	-5%
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%	99%	1%
4. 事務執行力	4-①	①提出物が期日内に提出されているか	61	15	0	80%	84%	-4%
	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。	67	5	4	93%	96%	-3%
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。	75	1	0	99%	100%	-1%
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%	100%	-1%

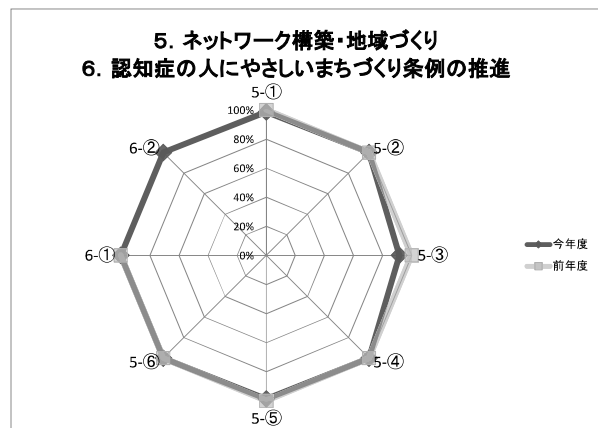
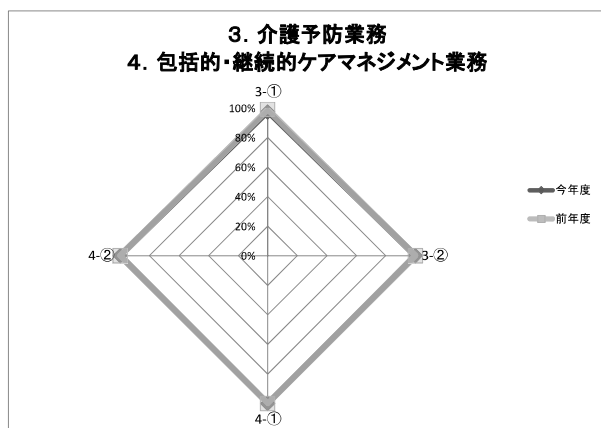


センター別運営評価内容(Ⅱ 業務の状況)

	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		76	0	0	100%	100%	0%
	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。	31	45	0	0	100%	100%	0%
	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。		49	0	27	100%	100%	0%
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。		76	0	0	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。		64	6	6	91%	100%	-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。		75	0	1	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。		74	2	0	97%	99%	-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。		76	0	0	100%	100%	0%
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。		75	1	0	99%	100%	-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。	30	41	0	5	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。		65	6	5	92%	100%	-8%
	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。		75	0	1	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。		75	1	0	99%	100%	-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%		



令和2年度 センター別運営評価内容 (I 運営体制)

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
		本山東部	本庄	本山南部	本山西部	魚崎北部	魚崎南部	住吉北部	住吉南部	御影北部	御影南部	六甲アイランド	高羽	六甲摩耶	六甲	大石	篠原	王子	西灘	新神戸	春日野	脇の浜	三宮	元町山手	ハーバーランド	港島	兵庫平野	みなとがわ	荒田	新開地	夢野の丘	
1. 運営方針・要領	・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。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	
	・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。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	不適	不適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適
2. 職員配置	・4職種が配置されている。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	不適	不適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	
	①4職種が常時配置されているか。	-	-	-	適	-	適	適	適	-	適	-	適	適	適	-	不適	適	-	-	-	-	適	適	-	-	不適	-	適	-	-	
3. 24時間連絡体制	・24時間の連絡体制が整備されている。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	
	・緊急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。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適
4. 事務執行力	・必要書類を作成し、確実に提出している。	不適	不適	適	不適	適	適	不適	適	適	適	適	適	適	適	適	不適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	
	①提出物が期限内に提出されているか。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適
5. 資質の向上(専門性の確保)	・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。(重点項目であり、介護保険課が現地で確認する。)	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	不適	適	適	-	適	適	適	不適	適	不適	-	適	適	適	適	
	・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。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	不適	適	不適	-	適	適	適	適
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。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	
	・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。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適
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。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適
	・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。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適
8. 人権の擁護及び高齢者虐待防止研修	・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。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	
	・「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。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適
9. 苦情対応	・苦情対応が適切に行えているか。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	不適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	
	・苦情解決体制が構築されているか。 ・対応マニュアルがあるか。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	不適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適
全11項目 不適が3.3以上で指導	適	9	9	10	10	10	11	10	11	10	11	10	10	10	11	10	7	11	10	9	10	10	11	10	10	9	9	10	11	10	10	
	不適	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	
	-	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	2	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	
		91%	91%	100%	91%	100%	100%	91%	100%	100%	100%	100%	91%	91%	100%	100%	64%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	91%	100%	91%	100%	100%	100%	100%	100%	



令和2年度 センター別運営評価内容(Ⅱ 業務の状況)

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
		本 山 東 部	本 庄	本 山 南 部	本 山 西 部	魚 崎 北 部	魚 崎 南 部	住 吉 北 部	住 吉 南 部	御 影 北 部	御 影 南 部	六 甲 ア イ ラ ン ド	高 羽	六 甲 摩 耶	六 甲	大 石	篠 原	王 子	西 濃	新 神 戸	春 日 野	脇 の 浜	三 宮	元 町 山 手	ハ ー バ ー ラ ン ド	港 島	兵 庫 平 野	み な と が わ	荒 田	新 開 地	夢 野 の 丘	中 道			
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つたか。	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	
	(2)説明の分かりやすさ	・職員の説明はわかりやすかつたか。	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	
	(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。	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	
	(4)相談環境は適切か。	・利用者にとって相談しやすいか。	S	S	S	S	S	A	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	A	S	S	S	S	S	S	S	S	S	
	(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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	(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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	(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るか。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	(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。	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。	S	A	A	S	A	S	S	A	S	S	S	A	A	A	A	A	S	A	A	S	A	A	A	S	S	A	A	A	A	A	A	A	A
	(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の広報・案内 ・介護リフレッシュ教室を積極的に開催しているか。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
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か。	・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)。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	(2)<虐待>通報の受理・報告を適切に行っているか。	・通報を受けてから区への報告が迅速になされているか。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	(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・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。	A	A	-	A	A	-	A	A	A	-	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	-	-	A	B	A
	(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か。	・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)、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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A



32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76								
キャナルタウン	浜山	道場	ありの	八多淡河	有馬	谷上	神戸北町	北鈴蘭台	鈴蘭台	五葉	しあわせの村	丸山	名倉	池田宮川	御蔵	西代	真野真陽	新長田	白川	名谷	妙法寺	名谷南	板宿	離宮	たかとり	西須磨	桃山台	塩屋	東垂水	垂水名谷	平磯	本多間	舞子台	神陵台	舞子	押部	西神南	伊川谷	西神中央	神出	岩岡	平野西神	玉津	学園都市								
S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S				
S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S			
S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S		
S	S	A	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	A	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S			
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
S	A	A	A	S	A	S	S	S	S	S	S	A	S	S	A	S	S	A	S	A	S	A	A	A	A	A	A	A	A	A	S	A	S	A	A	A	S	A	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
A	A	A	-	A	-	A	-	A	A	-	A	A	A	A	A	A	-	A	-	A	A	A	-	-	-	-	-	A	-	A	-	-	A	A	-	-	-	A	-	A	-	A	A	-	A	A	A	A	A			
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
A	A	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	-	B	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

令和2年度 センター別運営評価内容（Ⅱ 業務の状況）

評価の内容	評価の視点	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
		本山東部	本庄	本山南部	本山西部	魚崎北部	魚崎南部	住吉北部	住吉南部	御影北部	御影南部	六甲アイランド	高羽	六甲摩耶	六甲	大石	篠原	王子	西灘	新神戸	春日野	脇の浜	三宮	元町山手	ハーバーランド	港島	兵庫平野	みなとがわ	荒田	新開地	夢野の丘	中道		
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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	(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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
4マ・包摂的・継続的ケア	(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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	(2)介護支援専門員からの相談に対し、支援を行っている。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
5・ネットワーク構築・地域づくり	(1)地域資源の把握	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	(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。	S	A	A	S	S	-	S	A	A	A	S	A	A	A	A	A	A	A	S	A	A	A	A	S	S	S	A	S	S	A	-	
		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	A	A	A	A	A	-	A	B	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	-
	(3)地域支え合いに関する地域との会議を持っているか。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	-
	(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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
(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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
6・認知症の条例にやまちなか推進	(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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	(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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
全26項目 B評価が7.8以上で指導	S	6	4	4	6	5	5	5	4	5	5	6	4	4	4	4	4	5	4	4	6	4	4	3	6	6	5	4	5	5	4	4		
	A	20	22	20	20	18	20	20	20	20	20	20	22	22	22	22	19	20	21	21	20	22	22	23	20	20	21	22	20	19	22	18		
	B	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	-	0	0	2	0	1	3	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	3	
適合率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	92%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%		

32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76						
キャナルタウン	浜山	道場	ありの	八多淡河	有馬	谷上	神戸北町	北鈴蘭台	鈴蘭台	五葉	しあわせの村	丸山	名倉	池田宮川	御蔵	西代	真野真陽	新長田	白川	名谷	妙法寺	名谷南	板宿	離宮	たかとり	西須磨	桃山台	塩屋	東垂水	垂水名谷	平磯	本多聞	舞子台	神陵台	舞子	押部	西神南	伊川谷	西神中央	神出	岩岡	平野西神	玉津	学園都市						
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A			
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
S	S	A	S	S	A	A	S	A	A	S	S	A	S	S	S	A	S	A	-	A	S	A	A	A	A	A	S	A	A	A	-	S	A	-	S	S	A	S	A	S	S	A	A	A	A	A	A			
A	A	A	A	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	-	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	-	A	A	-	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A		
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
6	5	3	5	6	4	5	6	5	5	6	6	4	6	6	5	5	6	4	5	4	6	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	6	4	4	4	6	4	5	5	5	6	4	5	4	4	4				
20	21	22	19	20	20	21	18	21	21	19	20	22	20	20	21	21	15	21	18	22	20	22	20	21	21	21	21	20	22	19	20	22	18	21	19	22	20	21	20	21	20	20	22	20	22	20	22			
0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0		
0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	3	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	3	0	0	4	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0			
100%	100%	96%	96%	100%	96%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	96%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%			

## 評価結果詳細

基準適合率が 100%に満たなかった項目や新規項目の評価結果について詳細を説明する。

## &lt; I 運営体制 &gt;

## 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：68 センター 不適：8 センター（基準適合率 89%←前年度 82%）

## ② 職員配置変更時の届出

適：39 センター 不適：8 センター ー評価：29 センター  
（基準適合率 83%←前年度 88%）

## ・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、現状は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はあるため、令和 3 年度新たに運営管理者研修を開催し、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 提出物が期日以内に提出されているかどうか

## ・評価結果

- ① 提出物が期日以内に提出されているか

適：61 センター 不適：15 センター（基準適合率 80%←前年度 84%）

## ・今後の改善に向けての取組み

依然不適のセンターはあるため、今後も引き続き、令和 3 年度新たに運営管理者研修を開催し運営管理者研修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 資質の向上について

## ・評価基準

- 以下①～③の 3 項目を全部満たした場合に適とする。

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

・評価結果

適：67センター 不適：5センター 一評価：4センター  
(基準適合率93%←前年度96%)

・今後の改善に向けての取組み

不適のセンターのうち、3センターは必須研修の受講漏れがあった。また、外部研修については新型コロナウイルス感染症予防のためオンラインでの研修が増加傾向にあるが、ICT環境の整備が不十分なため受講ができなかったという声があった。

## 6 個人情報保護

・評価基準

以下①～③の3項目を全部満たした場合に適とする。

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）があるか。

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か。

③重点事項で不適項目がある場合は、是正しているか。

(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：75センター 不適：1センター (基準適合率99%←前年度100%)

・今後の改善に向けての取組み

不適の1センターについては、是正済みであることを現地調査時に確認している。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に適とする。

①苦情対応マニュアルがあるかどうか。

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か。

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かどうか。

- ・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100%）

- ・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 >

### 2 権利擁護業務

#### (3) 消費者被害

- ・評価基準

消費者被害（疑いも含む）が発生した際に、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市・区へ報告し、関係機関（生活情報センター等）へ報告しているか

②消費者被害情報を受けた場合、市民への情報提供を行っているか

消費者被害の発生が無かったセンターは評価の対象外（一評価）とする。

- ・評価結果

A評価：64センター B評価：6センター 一評価：6センター  
（基準適合率97%←前回99%）

- ・今後の改善に向けての取組み

B評価のセンターからは、新型コロナウイルス感染症の予防のため、つどいの場などの地域での広報の機会が減少したので啓発ができなかったとの声があった。民生委員等の地域支援者への情報提供も含めて、市民への情報提供の実施を徹底し、二次的な被害を防ぐためにも注意啓発の取組みを進めていきたい。

### 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にA評価、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：74センター B評価：2センター（基準適合率97%←前回99%）

- ・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。

## 5 ネットワーク構築・地域づくり

### (1) 地域資源の把握

#### ・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把握した状況をセンター内で共有している

②市民にわかりやすく明示している記録がある

#### ・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100%）

#### ・今後の改善に向けて取り組み

ほとんどのセンターで実施が確認できた。1センターでは、記録を確認できなかったため、記録の徹底を要請した。

### (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予防のため、実施を中止した場合は、「－」評価とした。

#### ・評価結果

A評価：65センター B評価：6センター －評価：5センター  
（基準適合率92%←前回100%）

#### ・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。

### (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。

#### ・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関係機関へつないだか、ケース記録あるいはミーティング記録等で確認できる。

②把握した情報についてセンター内で連携したことが、ケース記録あるいはミー

ティング記録等で確認できる。

- ・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り組み

対応記録を確認できなかったため、記録の徹底を要請した。

## 6 認知症の人にやさしいまちづくり条例の推進

(1) 認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。【新規項目】

- ・評価基準

関係機関と連携を行っている記録があれば、A評価、なければB評価とした。

- ・評価結果

A評価：76センター（基準適合率100%）



## 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2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2年度評価における、改善指導対象センター数・・・2センター

### 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2年度末で運営法人が変更になったセンターについては、改善報告書の提出は求めないこととする。

## 令和3年度地域包括支援センター運営評価について

## 1. 令和3年度運営評価項目の改正案

下記の通り変更を行う。

## II 業務の状況

## 4. 包括的継続的ケアマネジメント業務

(1) 介護支援専門員からの個別ケースの相談に対し、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。

## &lt;変更理由&gt;

あんしんすこやかセンターから居宅介護支援事業所にケアプラン作成を委託しているケース以外で、介護支援専門員が個々の利用者を援助する中で社会資源の情報提供を行っているかを確認する項目であるが、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		
						S	A	B
変更前	4. 包括的継続的ケアマネジメント業務	(1)介護支援専門員からの個別ケースの相談に対し、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。	①介護支援専門員からの個別ケースの相談に対し、適切な社会資源の情報提供を行っているか。	・情報提供を行ったことがわかる記録 ・提供した書類	A・B	—	介護支援専門員へ情報提供を行っている。	介護支援専門員への情報提供が確認できない
変更後		(1)介護支援専門員からの個別ケースの相談に対し、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。	①介護支援専門員からの個別ケース(委託のケースを除く)の相談に対し、適切な社会資源の情報提供を行っているか。	・情報提供を行ったことがわかる記録 ・提供した書類	A・B	—	介護支援専門員へ情報提供を行っている。	介護支援専門員への情報提供が確認できない

## 2. 利用者アンケートについて

## &lt;実施期間&gt;

令和3年10月～11月の2ヶ月間

## &lt;実施方法&gt;

はがき（訪問用100枚、来所用50枚）の配布及びインターネットでの回答

※インターネットでの回答は、利用者に配布する協力依頼文（資料8）にスマートフォン等を使って、アンケートフォームへアクセスできるよう案内する。

## 3. 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。

あんしんすこやかセンターを  
ご利用いただいた皆様へ

令和3年10月  
神戸市

### あんしんすこやかセンター利用者アンケートへのご協力をお願い

神戸市では、高齢者の介護等に関する相談窓口である「あんしんすこやかセンター」の運営品質の維持・向上を図るため、ご利用いただいた皆様のお声を伺いたいと考えております。つきましては、「あんしんすこやかセンター利用者アンケート」へのご協力をお願いいたします。

(実施期間：令和3年10月～令和3年11月)

集計は神戸市において行い、その結果は、あんしんすこやかセンター運営評価の一部として公表を予定しております。

#### ■はがきで回答する場合

- ①該当するものに○をつけてください。
- ②ご記入が終わりましたら次のどちらかの方法でお出してください。
  - ・郵便ポストに入れる。※切手は不要です
  - ・あんしんすこやかセンター内に設置している専用ボックスに入れる。

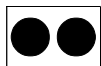
#### ■スマートフォン等よりウェブで回答する場合

- ①以下のQRコードをスマートフォンまたはタブレットで読み取ってください。



URLはこちら <https://forms.office.com/r/tjYVzqPYL1>

- ②アンケートフォームの1項目目「利用したあんしんすこやかセンター名」に、



あんしんすこやかセンターと入力してください。

- ③アンケートフォームの2項目目以降を、入力してください。

#### ■留意事項

- ・アンケートは無記名です。
- ・その他、ご意見がありましたら「自由記載欄」にご記入ください。

担当：神戸市介護保険課地域包括支援担当  
電話 078-322-6329

令和3年度 地域包括支援センター運営評価基準(実務用)

センター名:

〇〇あんしんすこやかセンター

現地調査日:

資料9

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	評価	適	不適	備考
1. 運営方針・要綱・要領	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>定期的に内容を確認しているか。</li> <li>新規配属職員に説明しているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全マニュアルの保管状況</li> <li>レジメや職場内研修記録等</li> </ul>	<p>適・不適</p>	<p>《左記1つでも非該当》</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全マニュアルが共有スペースで保管されている</li> <li>《年1回以上》内容を確認している</li> <li>新規配属職員に説明している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現地確認、ヒアリング</li> <li>対象マニュアルあんしんすこやかセンター事務局マニュアル掲載「必携マニュアル」による</li> </ul>
2. 職員配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>4職種が配置されている。</li> </ul>	<p>①4職種が常時配置されているか。</p> <p>②変更時には届出がされているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員配置状況変更届</li> <li>出勤簿(1年間)</li> </ul>	<p>適・不適</p>	<p>《左記1つでも非該当》</p>	<p>《すべて満たす》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4職種常時配置</li> <li>出勤簿あり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査員の事前準備</li> <li>職員の変更日と届出日を確認</li> </ul>
3. 24時間連絡体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>24時間の連絡体制が整備されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急に連絡が取れるよう体制が整っているか。</li> <li>時間外の責任者が明確になっているか。</li> <li>緊急時対応が適切に行える仕組みが確立しているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急連絡網</li> <li>緊急連絡網を職員に周知したことが確認できるもの</li> <li>責任者が分かる書類</li> <li>緊急対応時マニュアル</li> <li>緊急対応したことがわかる記録</li> </ul>	<p>適・不適</p>	<p>《左記1つでも非該当》</p>	<p>《すべて満たす》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>書面での連絡網がある</li> <li>職員周知されている</li> <li>責任者が決まっている</li> <li>緊急対応マニュアルがある</li> <li>《対応があった場合のみ》緊急対応内容が記録されている</li> <li>記録は組織的に報告されている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《センターの事前準備》</li> <li>緊急対応の有無を確認</li> </ul>
4. 事務執行力	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要書類を作成し、確実に提出している。</li> </ul>	<p>①提出物が期日内に提出されているか</p> <p>②適宜記録がなされているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受付記録</li> <li>変更届「事業計画書」「事業実績報告」「自己評価票」等</li> </ul>	<p>適・不適</p>	<p>《左記非該当》</p>	<p>9割以上の書面が期日内に提出されている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象文書「職員配置状況変更届出書兼職員証交付願」「地域包括支援センター変更届出書」「あんしんすこやかセンター事業計画書」「地域包括ケア推進のための事業目標について」「事業実績報告」「自己評価票」</li> </ul> <p>※届出書類のみ、やむを得ない理由があるときは、申出書を添付のうえ、介護保険課にて判断する</p>
5. 資質の向上(専門性の確保)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>認知症研修など、市の実施する研修を受講しているか。</li> <li>センター内で勉強会を行っているか。</li> <li>外部研修を受講できる体制があるか。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修受講報告書類</li> <li>センター内での伝達研修記録</li> </ul>	<p>適・不適</p>	<p>《左記1つでも非該当》</p>	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《センターの事前準備》</li> <li>外部研修受講状況、センター内研修等実施件数確認</li> </ul>

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
6. 個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の保護のために対策を講じている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<p>根拠とすべき資料</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>実施後のチェック表</li> <li>改善状況がわかるもの</li> </ul>	<p>《すべて満たす》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>実施後のチェック表がある(年1回以上)</li> <li>重点項目に不適がない</li> <li>不適の項目について、是正検討中を含むしている</li> </ul>	<p>《左記1つでも非該当》</p>	<p>「重点項目」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>文書取集業務の作成</li> <li>個人情報情報の書かれている文書についての取り決め</li> <li>個人情報情報等を含む、書類の管理</li> <li>外部記憶媒体使用の取り決め</li> <li>個人情報情報等が入力されたパソコンのインターネット接続</li> </ul>
7. 執務環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切な執務環境である。</li> <li>必要な情報を記録し、書類が整理・保管されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書の整理等が適宜なされているか。</li> <li>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。</li> </ul>	<p>保管場所の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>鍵の管理状況確認</li> </ul>	<p>《すべて満たす》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>文書が乱やすぐ整理されている</li> <li>担当職員不在時でも書類を確認できる</li> <li>個人情報情報を含む書類は鍵の掛かる場所に保管している</li> <li>鍵は4職種以外が取り出せないよう管理している</li> </ul>	<p>《左記1つでも非該当》</p>	<p>現地確認</p>
8. 人権の擁護及び高齢者虐待防止研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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。</li> </ul>	<p>人権の擁護及び高齢者虐待防止に係る研修の報告</p>	<p>《左記1つでも非該当》</p>	<p>《左記1つでも非該当》</p>	<p>介護保険課にて確認</p>
9. 苦情対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情対応が適切に行えているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情解決体制が構築されているか。</li> <li>対応マニュアルがあるか。</li> </ul>	<p>苦情対応マニュアル</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>苦情対応記録</li> </ul>	<p>《1つでも該当》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>苦情対応マニュアルがある</li> <li>職員周知されている</li> <li>苦情対応内容が記録されている</li> <li>記録は組織的に報告されている</li> </ul>	<p>《左記1つでも非該当》</p>	

令和3年度 地域包括支援センター運営評価基盤(実務用)  
センター名: ○○あらしんすこやかセンター

現地調査日:

修正項目: 大字・下線

II 業務の状況

(26項目)

	評価の内容	評価の視点	根拠しすべき資料	評価	評価の指標			備考
					S	A	B	
1. 総合相談支援業務								
(1) 職員の応対態度	① 職員の応対態度はよくなったか。	・利用者アンケート	・利用者アンケート	S・A・B	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	・介護保険課で集計	
(2) 説明の分かりやすさ	① 職員の説明はわかりやすかったか。	・利用者アンケート	・利用者アンケート	S・A・B	アンケート評価①が最も多い	アンケート評価③が最も多い	・介護保険課で集計	
(3) 相談の満足度	① 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	・利用者アンケート	S・A・B	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	・介護保険課で集計	
(4) 相談環境	① 利用者にとって相談しやすいか。	・利用者アンケート	・利用者アンケート	S・A・B	アンケート評価①が最も多い	アンケート評価③が最も多い	・介護保険課で集計	
(5) 案内表示	① 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	・利用者アンケート ・市による福祉実地調査も必要に応じて行う	A・B	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	・介護保険課で集計	
(6) 利用者から相談が寄せられているか。	① 高齢者人口の10%以上の相談対応件数(延人数)があるか。	・月別実績報告書	・月別実績報告書	A・B	10%以上	10%未満	・当該年度4月時点の高齢者数と月報より、介護保険課で集計	
(7) センター内でチームアプローチしているか。	① 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ないか。	・センター内会議録 ・ケース検討記録	・センター内会議録 ・ケース検討記録	A・B	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、消費者被害防止、介護予防普及啓発活動)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、介護予防普及啓発活動)を上げているか。 ・情報共有ができていないか。	・広報活動の記録 ・地域診断シート	・広報活動の記録 ・地域診断シート	S・A・B	センター、成年後見制度、虐待防止、消費者被害防止、介護予防普及啓発活動の記録がある(広報活動のふり返り等のイベントでのチラシ配布等)	特になし		
(9) 介護者支援について意欲的に取り組んでいるか。	① 介護リプレッシュ教室の広報・案内	・活動の記録	・活動の記録	A・B	リプレッシュ教室が必要な方に紹介をしている記録がある	特になし		
	② 介護リプレッシュ教室を積極的に開催しているか。	・計画書 ・報告書	・計画書 ・報告書	A・B	年4回以上実施	年4回未満の実施	・3ヶ月に一回開催できているかを目安にしている	

	評価の内容	評価の視点	根拠しすべき資料	評価	評価の指標			備考
					S	A	B	
2. 権利擁護業務	<p>(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か又は支援を行っているか。</p> <p>(2)＜虐待＞ 通報の受理・報告を適切に行っている。</p> <p>(3)＜消費者被害＞ 消費者被害が発生した場合に、市・区へ報告し、必要に応じて関係機関につないでいるか。 消費者被害の情報提供を行っているか。</p> <p>(4)＜権利擁護業務全般＞ 権限の課題を伴う事例への対応について、関係機関と対応を連携している。</p>	<p>①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。</p> <p>①通報を受けてから区への報告が迅速になされているか。</p> <p>①消費者被害が発生した場合に、市・区へ報告し、必要に応じて関係機関につないでいるか。 消費者被害の情報を受けつけた場合には、市民に対して情報提供しているか。</p> <p>①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し参加し、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。</p>	<p>・ケース記録の有無 ※月報よりケース指定</p> <p>・特珠の理由なく、区への報告及び通報内容の事実確認が48時間を超えていないか。</p> <p>・ケース記録の有無 ※月報よりケース指定 ・情報提供したことがわかるもの</p> <p>・ケース記録の有無</p>	A・B	A・B	A・B	<p>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場合は、その検討をしている。</p> <p>48時間以内に報告されていないものがある</p> <p>実態が確認できない</p> <p>・月報(消費者被害)より対象ケースを決定</p>	
3. 介護予防業務	<p>(1)介護予防の対応について、関係機関と対応を連携している。</p> <p>(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。</p>	<p>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早い段階で、必要な支援につなげている。 ・介護予防の取組みが必要な高齢者の場など介護予防に資する社会資源につないでいるか。</p> <p>①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。</p>	<p>・個別ケース記録 ・取り組みの分かる書類</p> <p>・巡回派遣員記録 ・指導対応記録</p>	A・B	A・B	A・B	<p>・該当ケース記録の提示。 いづれかの条件を満たすケースが複数あり、Aとすると、(センターとして)両方の役割を担ったかを判断する。</p> <p>・巡回派遣員確認ケース中、指摘のないものが割合未満。 ・巡回派遣員の確認(2回目)においても指摘あり。(介護保険課からの指導あり)</p>	
4. 包括的縦横的ケアマネジメント業務	<p>(1)介護支援専門員からの個別ケースの相談に対し、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。</p> <p>(2)介護支援専門員からの相談に対し、必要十分なサポートを行い、課題の解決に導いている。</p>	<p>①介護支援専門員からの個別ケース(委任のケースを除く)の相談に対し、適切な社会資源の情報提供を行っているか。</p>	<p>・巡回派遣員確認ケース中、5割以上に指導がない。</p> <p>・介護支援専門員へ情報提供を行っている。</p> <p>・情報提供を行ったことがわかる記録 ・提供した書類</p>	A・B	A・B	A・B	<p>介護支援専門員からの相談を、介護支援専門員から相談を受け、必要なサポートを行い、課題の解決に導いている。</p> <p>介護支援専門員からの相談を、介護支援専門員から相談を受け、必要なサポートを行い、課題の解決に導いている記録がある</p> <p>介護支援専門員からの相談を受け、関係者が集まる場(例えば、居宅ケアミーティング)は、毎月定期的に開催を行っている。同行訪問型の支援を行っている記録がある</p> <p>介護支援専門員からの相談を、介護支援専門員から相談を受け、必要なサポートを行い、課題の解決に導いている記録がある</p> <p>(調査員の事前準備) ・月報(包括・縦横)より対象ケースを決定</p>	

	評価の内容	評価の視点	根拠しすべき資料	評価	評価の指標		備考
					S	A	
5. ネットワーク構築・地域づくり	(1)地域資源の把握 (2)地域ケア会議	①地域の社会資源・地域の状況を把握し、市民や関係機関(介護支援専門員含む)に分かりやすく明示しているか。 ②センター主催の地域ケア会議を実施している。 ③地域支援会(1)に関する地域との会議をもっているか。 ④地域支援会(1)に関する地域との会議をもっているか。	・取り組みを示す資料 ※社会資源一覧・マップ等 ・地域ケア会議の計画書・議事録 ・地域支援会(1)の報告書・議事録 (地域診断シート) ・フォーカドバック資料(新聞等)	A・B S・A・B	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 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	・個別課題解決に子エックのある会議を年1回以上開催している。 ・地域づくり、資源明瞭化に活用している。 ・地域支援会(1)の開催と、それ以外の会議とを行い、各1回以上、計2回以上実施している。	・介護保険課で報告書により確認
	(3)地域支援会(1)に関する地域との会議をもっているか。 (4)公的福祉サービス等や地域の見守り体制になっているか。 (5)地域住民間で見守りサービスを支援しているか。 (6)認知症予防・見守りサービス等や地域の見守り体制になっているか。	①地域支援会(1)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) ②地域支援会(1)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) ③地域支援会(1)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) ④地域支援会(1)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)	・地域ケア会議の報告書・議事録 ・課題名と目的資料 (地域診断シート) ・フォーカドバック資料(新聞等) ・会議録 ・月報 ・ケース記録 ・取組みのわかる資料	A・B A・B A・B A・B	実施が確認できない 実施が確認できない 実施が確認できない 実施が確認できない	・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か。 《すべてを満たす》 ・関係機関につなげたいセンター内で連携し検討を行った (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 ・新しいつどいの場の立ち上げ支援を実施した記録がある ・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	※関係機関につなぐのは、連携を問わない
6. 認知症の人やこころのケア推進	(1)認知症予防・見守りサービス等や地域の見守り体制になっているか。 (2)認知症予防・見守りサービス等や地域の見守り体制になっているか。	①認知症予防・見守りサービス等や地域の見守り体制になっているか。 ②認知症予防・見守りサービス等や地域の見守り体制になっているか。	・取り組みのわかる資料 (報告書など) ・説明した記録 ・説明・案内を行っている	A・B	対象者または、協力者に診断前・形成制度・事後フォロー・GPS安心かけサービス・神戸市高齢者安心登陸事業・KOBEM(認知症ナビ)・オリエンジカフエ等の趣旨を理解し、対象者となる市民へ説明・案内を行っている	対象者または、協力者に診断前・形成制度・事後フォロー・GPS安心かけサービス・神戸市高齢者安心登陸事業・KOBEM(認知症ナビ)・オリエンジカフエ等の説明・案内を行っている記録がある。	・関係機関と連携を行ったことが確認できる記録がある



## 地域包括支援センター運営評価にかかるスケジュール

## 令和3年度

- 
- 10月 利用者アンケート実施  
・令和3年度利用者アンケート11月まで実施（2ヶ月間）
- 令和3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3年度第2回地域包括支援センター評価委員会  
・令和2年度運営評価の改善報告  
・令和3年度運営評価の実施方法  
・令和4年度運営評価の提案
- 2月 令和3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4年度

- 
- 4月 令和3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4年度第1回評価委員会  
・令和3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
- 1月 令和4年度第2回評価委員会  
・令和3年度運営評価の改善報告  
・令和5年度運営評価の提案
- 2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