

令和2年度第2回神戸市地域包括支援センター運営協議会
次 第

I 日 時 令和2年12月18日（金）午後2時～

II 場 所 兵庫県農業会館 10階 105・106号室

III 運営協議会次第

1 開 会

2 議 題

【協議事項】

- (1) あんしんすこやかセンター運営評価について（別冊1）
- (2) 区運営協議会における報告事項の見直しについて（P1）
- (3) 指定介護予防支援業務の委託について（P2）
- (4) あんしんすこやかセンター公募結果について【非公開】（別冊2）

【その他】

- ・総合事業の対象者の弾力化について

3 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】

◎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 理事
小塚 ひとみ 神戸市薬剤師会 常務理事
毎田 糸美 神戸市シルバーサービス事業者連絡会 理事
松井 年孝 神戸市老人福祉施設連盟 理事長
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】

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

区運営協議会における報告事項の見直しについて（案）

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綱に基づき、区地域包括支援センター運営協議会を運営しているが、地域包括支援センターの公正性・中立性が長期間安定した状態が継続しているため、令和元年度より区地域包括支援センター運営協議会は特段の事情がない限り原則年間 1 回の実施とすることを、平成 30 年度市及び区運営協議会にて承認を得た。

（趣旨）

第 1 条 神戸市の介護保険制度において地域の様々な資源を統合した地域包括ケアを提供することを目的とし、地域における総合的なマネジメントを担う中核機関として「地域包括支援センター」を設置する。この地域包括支援センターの公正・中立性を確保するため、専門的な見地及び市民の立場から広く意見を求めることを目的として、「神戸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。）を、また、各区において、「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。）を開催する。

現在、区地域包括支援センター運営協議会において、公正・中立性の確認のため「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場合の取り扱い」について報告を行っているが、長期間適正な状態を維持しており、市による報告のみで確認が可能である。

ただし、確認書が必要な対象者について確認書がとれなかった場合のみ区運営協議会での報告を行うとともに、市運営協議会であわせて報告を行う。

2. 適用開始年度

令和 3 年度より実施する。

3. 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）

指定介護予防支援業務の委託について（案）

1. 提案内容

地域包括支援センターが「介護予防支援事業所」として、本市の指定を受けて実施している指定介護予防支援業務（介護予防ケアプラン作成等）については、その一部を指定居宅介護支援事業所へ委託できるようになっている。（介護保険法 115 条の 23 第 3 項）

しかし、地域包括支援センターからは委託先の事業所が見つかりにくいとの声がある。また、委託先の事業所が見つかりにくいことにより、指定介護予防支援業務に時間を割き、地域包括支援センター業務の時間を圧迫している可能性がある。

これらを解決するため、地域包括支援センターを運営する法人と同一の法人（以下、同一法人という。）が運営する指定居宅介護支援事業所への委託を可とするよう緩和したい。

2. 公正中立性の確保

委託する指定居宅介護支援事業所について、地域包括支援センターより市に届け出る必要がある。（介護保険法施行規則第 140 条の 35 第 1 項及び第 2 項）これまでも市へ届け出ていただいております。同一法人の事業所についても同様の手続きを行う。

※地域包括支援センターが実施する介護予防ケアマネジメント業務についても同様の取り扱いとする。（介護保険法第 115 条の 47 第 5 項）

【参考】月別実績報告書（令和 2 年 9 月時点）より

業務	管理プラン件数	うち委託件数
指定介護予防支援	15,025	4,711
介護予防ケアマネジメント	10,244	2,701

令和2年度 第2回
神戸市地域包括支援センター運営協議会

【協議事項1 運営評価について】

- | | |
|--|------|
| ○令和元年度運営評価にかかる改善状況について | 資料 1 |
| ・項目ごとの改善状況 | 資料 2 |
| ・センターごとの改善状況 | 資料 3 |
| ○令和2年度以降の運営評価の実施について | |
| ・令和2年度以降の運営評価について | 資料 4 |
| ・運営法人の変更が生じた場合の運営評価の実施について
(令和2年度第2回神戸市地域包括支援センター評価委員会資料) | 資料 5 |
| ・令和3年度運営評価基準 | 資料 6 |
| ○今後の予定 | |
| ・地域包括支援センター運営評価にかかるスケジュール | 資料 7 |

運営評価にかかるあんしんすこやかセンターの業務改善状況

1. 総括

- (1) 令和2年8月に各あんしんすこやかセンターに、運営評価の結果通知をした後、現時点の自主改善状況の確認を行った。令和元年度評価結果を受けて、令和2年度のセンター運営において、指摘事項の具体的改善を行った場合やミーティング等によりセンター内で指摘事項を共有・徹底を確認できた場合について改善とみなした。
- (2) その結果、基準適合率（対象項目における適あるいはS評価、A評価の割合）は、「Ⅰ運営体制について」（評価時 95.6%）、「Ⅱ業務の状況について」（評価時 99.6%）から、共に100%に向上した。

2. 改善状況

別紙（資料2）のとおり

令和元年度 地域包括支援センター運営評価 評価総括表<改善報告後>

資料2

令和2年8月に各あんしんすこやかセンターに運営評価結果を送付し、「不適」または「B」評価の項目について、現時点での自主改善状況を確認した。結果、すべての項目において、各あんしんすこやかセンターでの改善が確認された。

センター別運営評価内容（Ⅰ 運営体制）

	評価の内容	基準適合率		主な改善内容
		評価結果	改善報告後	
1. 運営方針・要綱・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。	100%	100%	
2. 職員配置	① 4職種が常時配置されているか。	82%	100%	・欠員が生じた場合に職員配置を法人に協力してもらい、職員が常時配置できるよう職種の異動や新規採用をする。
	② 変更時には届出がされているか。	75%	100%	・提出前に運営管理者を含めて複数でチェックし、期間内に提出する。
3. 24時間連絡体制	・24時間の連絡体制が整備されている。	99%	100%	・緊急対応した事を迅速に報告書を作成し区に報告を入れ、月報作成時に職員内で漏れがないか随時確認する。
4. 事務執行力	① 提出物が期日内に提出されているか	84%	100%	・提出日期限を厳守のため、センター内ホワイトボードに明示し、職員全体で確認できるよう体制を作る。
	② 適宜記録がなされているか。	100%	100%	
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。	96%	100%	・研修後の資料を綴るファイルを作成して復講後に復講記録を同一ファイルに挟むようにした。年間のスケジュールを作成して外部研修への参加状況が全職員間で共有できるようにした。
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。	100%	100%	
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。	100%	100%	
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。	100%	100%	
9. 苦情対応	・苦情対応が適切に行えているか。	100%	100%	

センター別運営評価内容（Ⅱ 業務の状況）

	評価の内容	基準適合率（S+A）		主な改善内容
		評価結果	改善報告後	
1. 総合相談支援業務	(1)職員の対応態度	100%	100%	
	(2)説明の分かりやすさ	100%	100%	
	(3)相談の満足度はどうか。	100%	100%	
	(4)相談環境は適切か。	100%	100%	
	(5)案内表示はわかりやすいか	100%	100%	
	(6)利用者から相談が寄せられているか。	100%	100%	
	(7)センター内でチームアプローチしているか。	100%	100%	
	(8)①センターに関する広報	100%	100%	
	(8)②成年後見制度に関する広報	100%	100%	
	(8)③高齢者虐待防止に関する広報	100%	100%	
	(8)⑤消費者被害防止に関する広報	100%	100%	
	(8)⑥神戸市認知症の人にやさしいまちづくり条例やそれに基づく神戸モデルの普及啓発	100%	100%	
	(8)④介護予防の普及啓発	100%	100%	
(9)①介護リフレッシュ教室の広報・案内	100%	100%		
(9)②介護リフレッシュ教室を積極的に開催しているか。	100%	100%		
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。	100%	100%	
	(2)＜虐待＞ 通報の受理・報告を適切に行っている。	100%	100%	
	(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。	100%	100%	
	(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。	100%	100%	

	評価の内容	基準適合率 (S+A)		主な改善内容
		今年度	前年度	
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。	99%	100%	民生委員の定例会や友愛ボランティアの連絡会にて、働きかけが必要な高齢者情報を早期に連絡を入れてもらうように依頼した。現在、民生委員から情報が入り、アプローチを行っている。
	(2)介護予防の必要性について、根拠を持って地域を選定し行っている。	100%	100%	
	(3)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。	100%	100%	
4. 包括的継続的ケアマネジメント業務	(1)介護支援専門員を支援する体制を構築するための取り組みを行ったか。	100%	100%	
	(2)介護支援専門員からの相談に対し、支援を行っている。	100%	100%	
	(3)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。	100%	100%	
5. ネットワーク構築	①医療機関とのネットワーク(連携)会議を開催しているか、或いは参加しているか。	100%	100%	
	②サービス事業所とのネットワーク(連携)会議を開催しているか。	100%	100%	
6. 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、市民に分かりやすく明示しているか。	100%	100%	
	(1)地域資源の把握 ②複数の情報をもとに、地域の弱みや議題についてアセスメントを行っているか。	100%	100%	
	(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。	100%	100%	
	(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。	100%	100%	

	評価の内容	基準適合率 (S+A)		主な改善内容
		今年度	前年度	
6. 地域づくり	(2)地域ケア会議 ③個別の地域ケア会議と地域づくり資する地域ケア会議を両方行っている。	86%	100%	・個別事例について、複数の事例を開催するために検討し、家族等からの同意が得られない場合は、架空事例で実施する予定。 ・コロナ禍で地域関係者から理解を得られず、開催が難しいが、地域へ働きかけることをセンター内で話し合った。
	(3)地域支え合いに関する地域との会議をもっているか。	100%	100%	
	(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。	100%	100%	
	(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。	100%	100%	
7. 認知症の人にやさしいまちづくり条例の推進	(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。	100%	100%	

令和元年度 地域包括支援センター運営評価結果＜改善報告後＞ 不適項目があったセンターのみ抜粋
 (Ⅱ. 業務の状況)

		19	21	22	26	37	38	40	54	59
	評価の内容	新神戸	脇の浜	三宮	兵庫平野	有馬	谷上	北鈴蘭台	名谷南	桃山台
	評価の視点									
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。 ・介護予防の取組みが必要な方の把握を、関係機関と連携し積極的にアプローチしたか、また、集いの場などの介護予防に資する社会資源につなげただか。その対応が適切に記録されているか。	A	A	A	A	A	A	A	A	A
6 . 地域づくり	(1) 地域ケア会議	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	改善報告後	3	4	4	4	4	4	4	4	4
		30	30	32	32	32	32	32	32	32
		0	0	0	0	0	0	0	0	0
		3	2	0	0	0	0	0	0	0
	適合率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

令和 2 年度以降の運営評価について（案）

1. 令和 2 年度運営評価について（現地調査は令和 3 年度）

(1) 実施方法

全項目において運営評価を行い、全センターにおいて現地調査を実施する。また、「他センターの参考となる取り組みについて」も、現地調査時に事務局が聞き取りを行い、事例をまとめて評価委員会へ報告する。

ただし、令和 3 年度より運営法人が変更となるあんしんすこやかセンターにおいては、資料 5 の通り運営評価を実施する。

2. 令和 3 年度運営評価について（現地調査は令和 4 年度）

(1) 運営評価項目について

令和 2 年度運営評価項目において項目の整理を行ったため、令和 2 年度運営評価項目からの変更は行わない。

但し、以下については事業名が変更になったため、評価項目においての表記も変更する。（資料 6 のとおり）

変更前：こうべオレンジヘルパー（仮称）

変更後：KOBE みまもりヘルパー

該当項目：6. 認知症の人にやさしいまちづくりの推進（1）認知症神戸モデルを理解し対象者への説明・案内を行っている。

(2) 実施方法

令和 2 年度運営評価と同様、全項目において運営評価を行い、全センターにおいて現地調査を実施する。また、「他センターの参考となる取り組みについて」も、現地調査時に事務局が聞き取りを行い、事例をまとめて評価委員会へ報告する。

(3) 利用者アンケートについて

以下の通り変更を行う。

①実施期間：令和 3 年 10 月～11 月の 2 ヶ月間（現在は 3 カ月間）

②実施方法：はがきの配布及びインターネットでの回答（現在ははがきのみ）

はがきは訪問用 100 枚、来所用 50 枚

（現在は訪問用 200 枚、来所用 100 枚）

運営法人の変更が生じた場合の運営評価の実施について

現あんしんすこやかセンター受託法人の契約期間が令和 3 年 3 月 31 日に終了するため、全圏域においてあんしんすこやかセンター運営法人の公募を実施するため、あんしんすこやかセンターによっては令和 3 年度より運営法人が変更となる可能性がある。そのため、運営法人が変更となった場合の運営評価の取り扱いについて以下の通りとする。なお、継続して現在の運営法人があんしんすこやかセンターを受託する場合は、現行通りあんしんすこやかセンター運営評価を実施する。

1. 実施対象センター

令和 3 年度より運営法人が変更になるあんしんすこやかセンター

2. 実施期間

令和 3 年 3 月中

3. 実施方法

- ①実施対象センターは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市は提出された自己チェックを確認し、必要に応じて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、電話での聞き取りの内容で、評価結果案を作成し、令和 3 年第 1 回評価委員会で報告をする。

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"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員の手に取れる場所に全マニュアル類が保管されているか。 ・定期的に内容確認しているか。 ・新規配置職員に説明しているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全マニュアルの保管状況 ・レジメや職場内研修記録等 	<ul style="list-style-type: none"> ・全マニュアルが共有スペースで保管されている ・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 	<ul style="list-style-type: none"> 《左記1つでも非該当》 	<ul style="list-style-type: none"> ・現地確認、ヒアリング ・対象マニュアル・あんしんすこやかセンター事務マニュアル掲載「必携マニュアル」による
2. 職員配置	<ul style="list-style-type: none"> ・4職種が配置されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ①4職種が常時配置されているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員配置状況変更届・出勤簿(1年間) 	<ul style="list-style-type: none"> 《すべて満たす》 ・4職種常時配置 ・出勤簿あり 	<ul style="list-style-type: none"> 《左記1つでも非該当》 	<ul style="list-style-type: none"> (調査員の事前準備) ・職員の変更日と届出日を確認
3. 24時間連絡体制	<ul style="list-style-type: none"> ・24時間の連絡体制が整備されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ②変更時には届出がされているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員配置状況変更届 	<ul style="list-style-type: none"> 適・不適 	<ul style="list-style-type: none"> ・変更後10日以内に届出されている 	<ul style="list-style-type: none"> 《左記非該当》
	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・緊急対応時マニュアル ・緊急対応したことがわかる記録 	<ul style="list-style-type: none"> 適・不適 	<ul style="list-style-type: none"> 《すべて満たす》 ・書面での連絡網がある ・職員周知されている ・責任者が決まっている ・緊急対応マニュアルがある ・(対応があった場合のみ)緊急対応内容が記録されている。 ・記録は組織的に報告されている 	<ul style="list-style-type: none"> 《左記1つでも非該当》 	<ul style="list-style-type: none"> (センターの事前準備) ・緊急対応の有無を確認

	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
4. 事務執行力	<ul style="list-style-type: none"> 必要書類を作成し、確実に提出している。 	<ul style="list-style-type: none"> ①提出物が期日内に提出されているか ②適宜記録がなされているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 受付記録 変更届「事業計画書」「事業実績報告」「自己評価票」等 	適・不適	<ul style="list-style-type: none"> 割以上の書面が期日内に提出されている。 	《左記非該当》	<ul style="list-style-type: none"> 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」「地域包括ケア充実のための事業目標について」「事業実績報告」「自己評価票」 ※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
5. 資質の向上(専門性の確保)	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 相談受付簿、ケース記録、会議記録等(無作為抽出) 研修受講報告書類 センター内での伝達研修記録 	適・不適	<ul style="list-style-type: none"> 《すべて満たす》 神戸市実施・外部実施(介護保険課・区あんしんすこやか係実施以外)の研修受講記録がある ※外部研修については5回以上の受講 センター内で勉強会・復講研修を実施した記録がある 	《左記1つでも非該当》	<ul style="list-style-type: none"> (センターの事前準備) 外部研修受講状況、センター内研修等実施件数確認

	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"> ・個人情報の保護のために対策を講じている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・実施後のチェック表 ・改善状況がわかるもの 	<p>適・不適</p>	<ul style="list-style-type: none"> 《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 	<p>《左記1つでも非該当》</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「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
7. 執務環境	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保管場所の確認 ・鍵の管理状況確認 	<p>適・不適</p>	<ul style="list-style-type: none"> 《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 	<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"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「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」に基づき研修を実施しているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・人権の擁護及び高齢者虐待防止に係る研修の報告 	<p>適・不適</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・年度内の研修が実施され、市へ報告されている 	<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"> ・苦情対応が適切に行えているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応マニュアル ・苦情対応記録 	<p>適・不適</p>	<ul style="list-style-type: none"> 《1つでも該当》 ・苦情対応マニュアルがある ・職員周知されている ・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 	<p>《左記1つでも非該当》</p>	

II 業務の状況(36項目)

	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
					S	A	B	
1. 総合相談支援業務	(1) 職員の応対態度	①職員は応対態度はよかったか。	・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	S・A・B	アンケート評価①が最も多い	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
	(3) 相談の満足度はどうか。	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	S・A・B	アンケート評価①が最も多い	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) 相談環境は適切か。	①利用者にとって相談しやすいか。	・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
	(5) 案内表示はわかりやすいか	①・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	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

	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
					S	A	B	
1. 総合相談 支援業務	(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。	・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るか。	・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、消費生活防犯、介護予防普及啓発等)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、消費生活防犯、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 ・地域診断シート	S・A・B	左記をすべて実施し、さらに配布地域の分析・分析を活かした広報計画・広報活動のふり返り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)	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	
	(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	・活動の記録	A・B	リフレッシュ教室が必要な方に紹介をしている記録がある	特にしていない		
2. 権利擁護 業務		②介護リフレッシュ教室を積極的に開催しているか。	・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1回開催できているかを目安にしている	
	(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。	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)。	・ケース記録の有無 ※月報よりケース指定	A・B	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(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	・月報(成年後見)より対象ケースを決定	
	(2)＜虐待＞ 通報の受理・報告を適切に行っているか。	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。	・特段の理由なく、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。	A・B	全件48時間以内に報告されている	48時間以内に報告されていないものがある	・区の記録より件数確認	

	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
					S	A	B	
2. 権利擁護業務	(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。	① 消費者被害が発生した場合には、市・区へ報告し、必要に応じて関係機関についているか。 ② 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	A・B	《すべてを満たす》 ・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、明確な理由が記録されているか。	実施が確認できない	・月報(消費者被害)より対象ケースを決定	
	(4) <権利擁護業務全般> 種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。	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(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。	・ケース記録の有無	A・B	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	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たことが確認できない	・月報(困難事例)より対象ケースを決定	
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。	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。 ② 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着する社会資源につなげているか。 ③ 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収集 ・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につなげている。	《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。)	
	(2) マニュアルを遵守し、介護予防ケアマネジメントを適切に実施しているか。	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、適切な対応を行っているか。 ② 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	A・B	・巡回派遣確認ケース中、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)	・介護保険課で巡回派遣員記録および指導対応記録により集計。	
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か。	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 ・情報提供がわかる記録 ・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		

	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
					S	A	B	
4. 包括的継続的ケアマネジメント業務	(2)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。	①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か。	・ケース記録の有無	A・B	介護支援専門員からの相談を受け、関係者が集まって行う協議の場(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、関係者が集まって行う協議の場(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	(調査員の事前準備) ・月報(包括・継続)より対象ケースを決定	
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。 ①センター主催の地域ケア会議を実施している。	・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	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	確認ができない	・介護保険課で報告書により確認	
		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	・地域ケア会議の報告書・議事録 ・課題をまとめた資料(地域診断シート) ・フィードバック資料(新聞等)	A・B	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。 ア、イは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。	・実施が確認できない ・準備までしか実施していない		
	(3)地域支え合いに関する地域との会議をもっているか。	①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	A・B	・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。	実施が確認できない	実施が確認できない	

	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
					S	A	B	
5. ネットワーク構築・地域づくり	(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。 (5)地域住民間で見守り支え合える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。	① 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機関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。 ① 認知症高齢者等声かけ訓練や新しいつどいの場の立ち上げ支援、既存の住民主体活動グループの後方支援を行っている。	・ケース記録 ・取組みのわかる資料	A・B	《すべて満たす》 ・関係機関につないでいた。 ・センター内で連携し検討を行った	《左記一つでも非該当》	※関係機関につながるの、職種を問わない	
6. 認知症の人にやさしいまちづくりの推進	(1)認知症神戸モデルを理解し対象者への説明・案内を行っている	診断助成制度・事故救済制度・GPS安心かけつけサービス・神戸市高齢者安心登録事業・KOBEMIMI（まもりヘルパー・オレシ）等の趣旨を理解し、対象者となる市民へ説明・案内をしている	・取り組みのわかる資料 （報告書など） ・説明した記録	A・B	対象者または、協力者に診断助成制度・事故救済制度・GPS安心かけつけサービス・神戸市高齢者安心登録事業・KOBEMIMI（まもりヘルパー・オレシ）等に関する説明・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	① 関係機関と連携を行っているか	・ケース記録 ・月報 ・会議資料等	A・B	・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

令和2年度

- 11月 令和2年度第3回神戸市地域包括支援センター評価委員会
改善報告、評価基準改定案の審議
- 12月 令和2年度第2回神戸市地域包括支援センター運営協議会(12/18)
改善報告、評価基準改定案の審議
- 2-3月 令和2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

令和3年度

- 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。区のセンター回りなど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3年度第1回神戸市地域包括支援センター評価委員会
令和2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3年度第1回神戸市地域包括支援センター運営協議会
運営評価について、評価委員会の審議結果を報告
- 1月 令和3年度第2回神戸市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4年度運営評価の提案
- 2月 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
運営評価について、評価委員会の審議結果を報告