

令和元年度第1回神戸市地域包括支援センター運営協議会

次 第

I 日 時 令和元年9月26日(木)午後1時30分～

II 場 所 兵庫県農業会館 105・106号室

III 運営協議会次第

1 開 会

2 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 . . . 【資料1】(別冊)
- (2) 西神中央あんしんすこやかセンター所在地の変更について . . . 【資料2】P1

【報告事項】

- (3) 平成30年度あんしんすこやかセンター運営状況 . . . 【資料3】P2～13
 - ①各業務の取り扱い件数等について
 - ②地域ケア会議進捗状況(あんしんすこやかセンター圏域)
 - ③地域支え合い活動推進事業について
 - ④センター職員の状況について
 - ⑤平成30年度あんしんすこやかセンター職員研修等
 - ⑥神戸市の認知症施策について
- (4) 公平・中立性の確保について(区運営協議会審議事項報告) . . . 【資料4】P14～18
- (5) 各区における意見
 - ①各区運営協議会審議事項に対する意見について(抜粋) . . . 【資料5】P20～23
 - ②東灘区からの提案について
- (6) 令和2年度あんしんすこやかセンター公募スケジュールについて . . . 【資料6】P24～25
- (7) あんしんすこやかセンター収支決算書・予算書(報告事項)(非公開) . 【資料7】(別冊)

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】

おおお みえ
大和 三重 関西学院大学 人間福祉学部長
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 神戸介護老人保健施設協会 会長
いけはな こうせい
池端 幸成 神戸市歯科医師会 理事
ひび たかし
日比 高志 神戸市薬剤師会 副会長
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
まえだ まさみち
前田 雅道 神戸市民間病院協会 理事
まつい としたか
松井 年孝 神戸市老人福祉施設連盟 理事長
むらおか あきひろ
村岡 章弘 神戸市医師会 副会長

【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】

まつした みずえ
松下 瑞枝 市民代表委員（1号被保険者）
ひろた あかこ
廣田 稚佳子 市民代表委員（2号被保険者）
たかや いくお
高谷 育男 認知症の人と家族の会兵庫県支部 事務局長

【地域団体】

はしもと よしあき
橋本 好昭 神戸市民生委員児童委員協議会 常任理事
いじま ひきみち
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

【行政】

うえだ ともや
上田 智也 神戸市保健福祉局高齢福祉部長

あんしんすこやかセンター所在地の変更について

(1) 変更予定あんしんすこやかセンター

西神中央あんしんすこやかセンター
(医療法人社団 仁有会)

(2) 変更予定地

変更前：西区糺台5丁目6-1 西区民センタービル5階
変更後：西区糺台5丁目6-1 西区民センタービル6階

(3) 変更予定日

平成31年4月1日

(4) 変更理由

高齢者人口増に伴う職員増が今後見込まれるが、現在の執務室では十分なスペースを確保することが困難であることや、同一階に西神出張所保健福祉サービス窓口があり、市民が混乱する場合があったため、同建物内の別階に移転した。

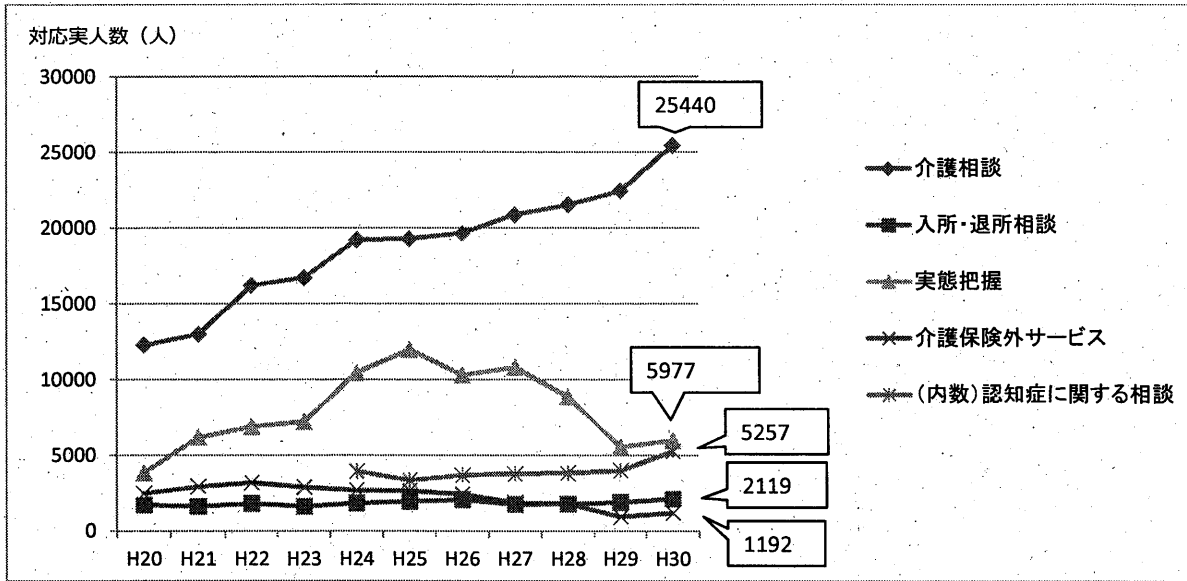
(5) 変更に対する判断

市としては、以下の理由に基づき、移転を了承した。

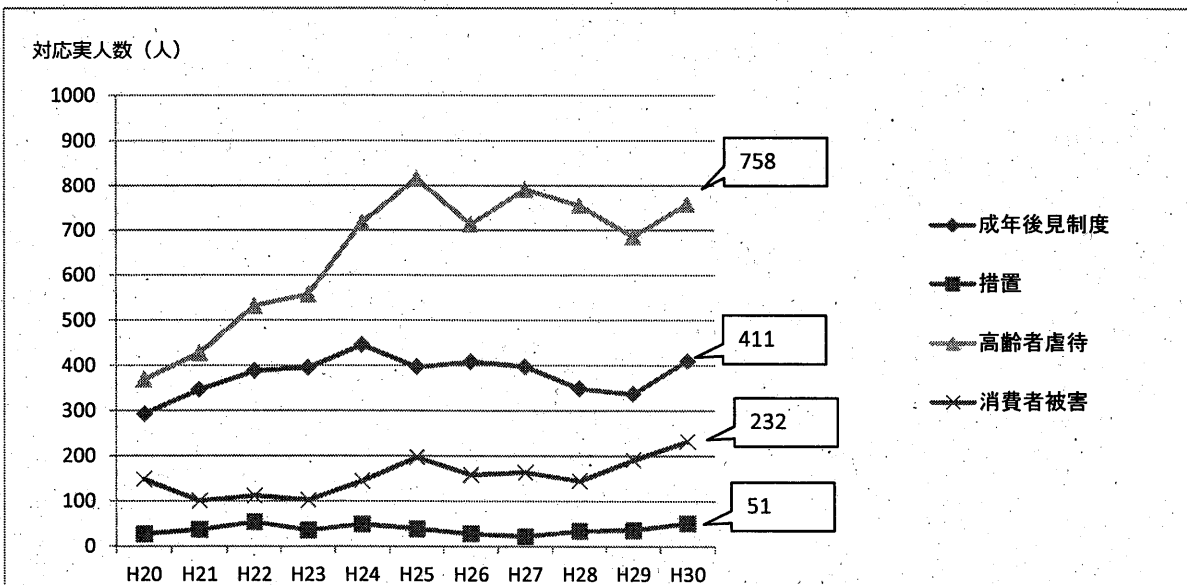
移転先は同建物内であり大きな変更はなく、市民の利便性の観点において、平成26年度公募時点の提案内容と概ね差が生じない。

各業務の取り扱い件数に関する経年変化について

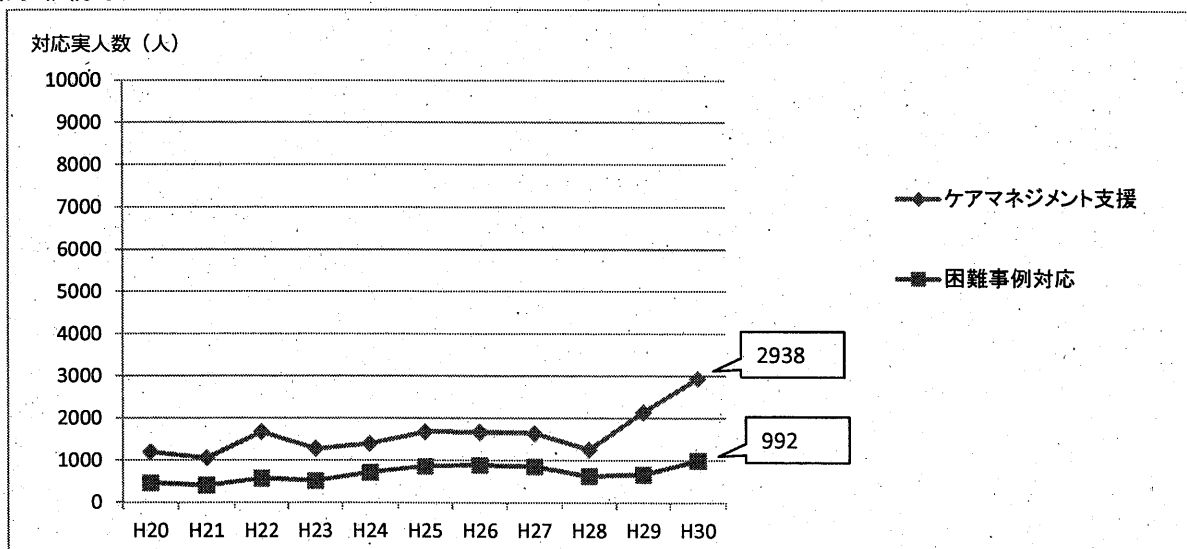
1. 総合相談支援



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(平成30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	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	41,732	4,213	8,848	1,150	152	217,715	1,091	156	5,485	307	9,225	6,944	8,552	4,020	7,468	317,058
うち時間外対応	2,314	157	632	57	3	10,100	47	15	358	10	391	395	312	127	539	15,457
来所	13,825	1,055	1,181	664	323	10,444	196	16	556	34	1,806	844	2,076	7,721	1,556	42,297
うち時間外対応	920	64	66	24	9	429	10	1	46	1	88	37	37	274	77	2,083
訪問	11,648	778	8,701	856	567	122,445	547	54	1,436	97	2,010	2,739	9,838	13,683	2,218	177,617
うち時間外対応	529	30	334	34	20	3,665	21	6	81	6	56	104	188	287	84	5,445
その他	3,029	515	2,431	298	21	21,624	279	40	2,435	70	1,360	1,334	12,496	1,860	1,806	49,598
うち時間外対応	198	20	73	21	0	964	17	2	107	8	79	46	725	46	70	2,376
①相談対応延べ件数	70,234	6,561	21,161	2,988	1,063	372,228	2,113	266	9,912	508	14,401	11,861	32,962	27,284	13,048	586,570
前年度比	17%	15%	5%	45%	-	1%	24%	56%	9%	-14%	19%	50%	-25%	-21%	25%	2%
1圏域あたり(件)	900	84	271	38	14	4,772	27	3	127	7	185	152	423	350	167	7,520
②うち時間外対応件数	3,961	271	1,105	136	32	15,158	95	24	582	25	614	582	1,262	734	770	25,361
前年度比	8%	-2%	4%	51%	-	6%	98%	300%	27%	25%	23%	13%	-26%	1%	1%	5%
1圏域あたり(件)	51	3	14	2	0	194	1	0	8	0	8	7	16	9	10	325
③相談対応実人数	25,440	2,119	5,977	1,192	832	27,742	411	51	758	232	2,938	992	5,255	21,459	4,973	-
前年度比	13%	12%	8%	28%	-	3%	22%	42%	11%	21%	37%	51%	-15%	-20%	45%	-
1圏域あたり(人)	326	27	77	15	11	356	5	1	10	3	38	13	67	275	64	-

※「総合相談支援」のうち「基本チェックリスト」は平成29年度から実施

※「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	56	26	41	2	6	131
実人数	52	25	41	2	6	126

4. 会議等

実施内容	平成30年度	前年度比	1圏域あたり
広報・啓発	233,709 件	-43.0%	2,996.3 件
地域ケア会議	開催数	293 件	3.8 件
	参加人数	6,371 人	81.7 人
	(内訳)協議体開催数	134 件	1.7 件
地域ケア会議打ち合わせ	開催数	400 件	5.1 件
	参加人数	1,734 人	22.2 人
センター主催の会議等	開催数	1,227 件	15.7 件
	参加人数	17,373 人	222.7 人
行政等主催の会議等	開催数	4,837 件	62.0 件
	参加人数	6,520 人	83.6 人
地域主催の会議等	開催数	6,017 件	77.1 件
	参加人数	8,923 人	114.4 人
ケアマネ等研修会	開催数	355 件	4.6 件
	参加人数	3,732 人	47.8 人
介護リフレッシュ教室	開催数	438 件	5.6 件
	参加人数	4,182 人	53.6 人
運営推進会議	開催数	1,494 件	19.2 件
	参加職員数	1,686 人	21.6 人
研修	開催数	2,891 件	37.1 件
	参加人数	4,853 人	62.2 人
居場所づくり型一般介護予防事業	履行確認数	138 件	1.8 件
	出務職員数	179 人	2.3 人
他機関との連絡調整	件数	83,269 件	1067.6 件
緊急対応件数(事故対応等)	件数	155 件	2.0 件

地域ケア会議進捗状況（あんしんすこやかセンター圏域）

1. 地域ケア会議の概要

地域ケア会議とは、高齢者個人に対する支援の充実と、それを支える社会基盤の整備とを同時に進めていく、地域包括ケアシステムの実現に向けた会議である。地域ケア会議には、①個別課題解決機能、②ネットワーク構築機能、③地域課題発見機能、④地域づくり・資源開発機能、⑤政策形成機能という5つの機能がある。神戸市では、平成27年から地域包括支援センターおよび区に地域ケア会議を設置している。区の地域ケア会議で出された意見・課題は市で集約し、市全体の取り組みにつなげていく。

また、平成27年度から全区に協議体（※）を設置し、資源開発等において、地域ケア会議と連動させてきた。（※協議体とは、生活支援・介護予防サービスの体制整備に向けて、地域の住民や事業者・NPO等の多様な主体が情報共有を行い、連携・協働による資源開発を推進する会議を指す。）

（参考）地域ケア会議参加者

- ・主催者（あんしんすこやかセンター、区）
- ・介護支援専門員、介護サービス事業者、保健医療関係者（医師、歯科医師、薬剤師、訪問看護師など）、民生委員、住民組織、ケースの当事者や家族（個別課題の場合）、その他必要に応じ、警察、消防、金融機関、地元商店街等

◇地域ケア会議実施回数

	27年度	28年度	29年度	30年度
実施済み校区 (全164小学校)	47校区	74校区	124校区	146校区
各区	2区	8区	9区	9区

2. 各区地域ケア会議で出された主な意見（平成29～30年12月末）

（1）認知症に関すること

①市民への啓発

地域の理解を高める、介護する家族への理解、早めのアプローチのため自分事として捉える機会をつくる等

②必要な支援

- ・金銭管理サービスや成年後見市長申し立てに時間を要するため、決定までの間の金銭管理を行うしくみの検討
- ・認知症サポーター養成講座を小中学校の授業カリキュラムに組み込み、実施方法のマニュアル化等を検討
- ・「こども110番」の認知症版（たとえば「オレンジ110番」）の実施検討

(2) 医療に関すること

- ① 専門職集団「8050チーム」の設置の検討（精神疾患等を有する社会的自立が難しい50歳代の子をもつ80歳代の親のケースを想定）
- ② 認知症以外の精神疾患の受診拒否と支援の体制作りと相談窓口の充実

(3) 見守りに関すること

- ① 地域における見守り体制の充実の検討
自治会単位等で協力を得て若い世代も含めたサポーターの拡大の検討
- ② SOSを自ら発信できない独居等の人への支援策の検討

(4) 地域問題に関すること

- ① ゴミ出しの時間、場所、分別ができない人への対応、ゴミ出しが困難な人への支援新体制づくりの検討
- ② 民間事業者、金融機関、スーパー等の生活にかかせない関係機関と医療福祉の機関とのネットワークの構築
- ③ 移動支援として、老人福祉施設など社会福祉法人の協力を得てのシステムづくりの検討
- ④ 世代間交流の促進の検討

(5) 地域の担い手に関すること

支援者の高齢化による担い手の不足の検討

(6) 災害に関すること

- ① 災害直後の要支援者高齢者の日頃からの備え
- ② 防災と救急に備えた情報共有のあり方の検討

3. まとめ

- ・地域ケア会議の概念が地域の方々に浸透し、地域での見守り体制の構築、住民主体の集いの場、住民ボランティアの結成など高齢者を支援する仕組みづくりの構築に繋がりがつある。
- ・あんしんすこやかセンター圏域で成功事例の伝播による地域づくりが進行しているところもでてきた。（標準化の成功）
- ・ネットワークの構築にとどまらず、地域課題の抽出、課題解決のための資源開発など会議の内容が発展してきており、今まで地域ケア会議で未実施の地域において、地域との関係づくりに取り組んでいる。
- ・個別課題への対応と地域づくりについて、それぞれバランスよく実施していくべきだが、地域づくりが多い傾向にある。地域の実情に応じて実施していく。

地域支え合い活動推進事業について

① 地域支え合い推進員の配置

あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）に地域支え合い推進員を配置し、地域での支え合いができるコミュニティづくりを支援するとともに、介護予防の推進を図る。

平成 30 年度 78 名

② 小地域支え合い連絡会議の運営支援

地区民生委員児童委員協議会（173 地区）を単位として、おおむね 3 ヶ月に 1 回程度（年間 3～4 回）開催。見守りが必要なひとりぐらし高齢者等についての情報交換や高齢者の福祉サービスについての情報提供、地域課題などについての話し合いなどを行う。主な構成員は、あんしんすこやかセンター、民生委員、区社協など。

開催回数	平成 29 年度	689 回
	平成 30 年度	620 回

③ 高齢者見守り調査への協力

見守りが必要な高齢者の把握、および必要な支援につなげることを目的として、毎年度、民生委員を中心として高齢者見守り調査を実施。18 年度からは老老世帯（75 歳以上）の実態調査を実施。地域の実情によって民生委員による実施が困難な場合は、地域支え合い推進員が協力する。

実施方法については、21 年度より事前郵送方式を実施。

平成 31 年 3 月末	単身高齢者	実態把握者数	93,218 人
		見守り必要者数	37,342 人
	老老世帯	実態把握者数	47,310 人
		見守り必要者数	11,837 人

④ ICTを活用した見守り対応

ひとりぐらし高齢者等の居宅に通信機器付きガスメーターや生活リズムセンサーなどの ICT 機器を設置し、ひとりぐらし高齢者等のガス使用量や在室状況などのデータを管轄のあんしんすこやかセンターや家族等に電子メールで送信する。受信内容から異変が感じられた場合は、あんしんすこやかセンター、近隣協力者、行政機関等による電話、訪問などによる安否確認を行う。

設置数	平成 30 年 3 月末	109 台
	平成 31 年 3 月末	71 台

⑤ 地域住民による見守りの手薄な地域への暫定的な訪問活動

何らかの見守り支援が必要な方に対して、公的福祉サービス等や地域の見守りになぐまでの間、地域支え合い推進員による暫定訪問を行う。

平成 30 年 3 月時点 訪問世帯数 336 件

平成 31 年 3 月時点 訪問世帯数 229 件

⑥ コミュニティづくり支援

コミュニティサポートグループ（友愛訪問グループやふれあい喫茶グループなど）の育成支援を行うことで、地域住民間で見守りや支え合いができるコミュニティづくりを支援する。

育成支援グループ対象数 平成 29 年度 189 グループ

平成 30 年度 141 グループ

⑦ 協力事業者による高齢者見守り事業

協力事業者に、通常業務において高齢者の異変に気づいた場合に、あんしんすこやかセンターに連絡をしてもらうことで、安否確認や見守りが必要な高齢者を早期に見出し、地域での見守りにつなげていく。平成 23 年度より開始。34 事業者と協定を締結。（平成 31 年 3 月時点）

平成 23 年 11 月～平成 31 年 3 月時点 通報総数 510 件（うち緊急対応 79 件）

〈平成23年度協定締結事業者〉

神戸朝日会（朝日新聞社）、神戸新聞神戸専売会（神戸新聞社）、生活協同組合コープこうべ、阪神産経会（産経新聞社）、兵庫読売会（読売新聞社）毎日新聞社、ヤマト運輸株式会社

〈平成24年度協定締結事業者〉

関西電力株式会社、近畿中央ヤクルト販売株式会社、神戸ヤクルト販売株式会社、兵庫ヤクルト販売株式会社、神戸市水道管理事業者

〈平成25年度協定締結事業者〉

株式会社大京アステージ、株式会社日本ネットワークサービス、株式会社ファミリーマート、株式会社ローソン、神戸信用金庫、佐川急便株式会社、日本郵便株式会社、兵庫明乳協会神戸支部

〈平成26年度協定締結事業者〉

播州信用金庫、布亀株式会社、三井住友銀行

〈平成27年度協定締結事業者〉

淡路信用金庫、株式会社ジェイコムウエスト、株式会社セブン-イレブン・ジャパン、
株式会社みなと銀行、積和管理関西株式会社

〈平成 28 年度協定締結〉

シューワ株式会社、日新信用金庫

〈平成 29 年度協定締結〉

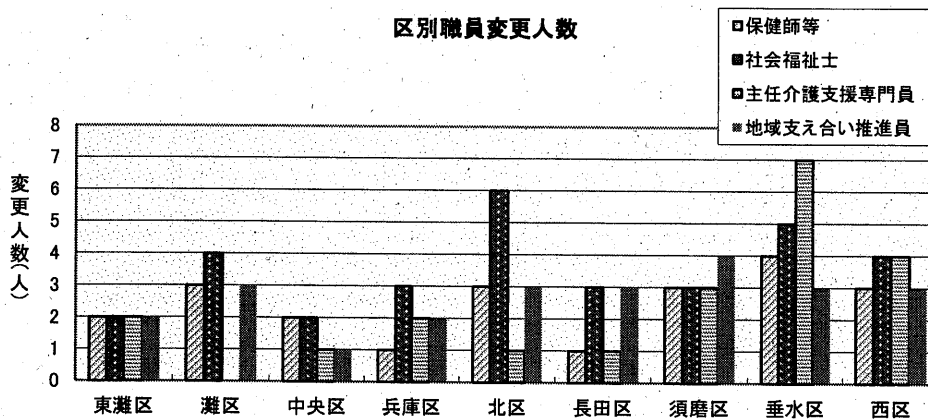
株式会社関西スーパーマーケット、イオンリテール株式会社 近畿北陸カンパニー、
大和ライフネクスト株式会社、グローバルコミュニティ株式会社 神戸支社

センター職員の現状について

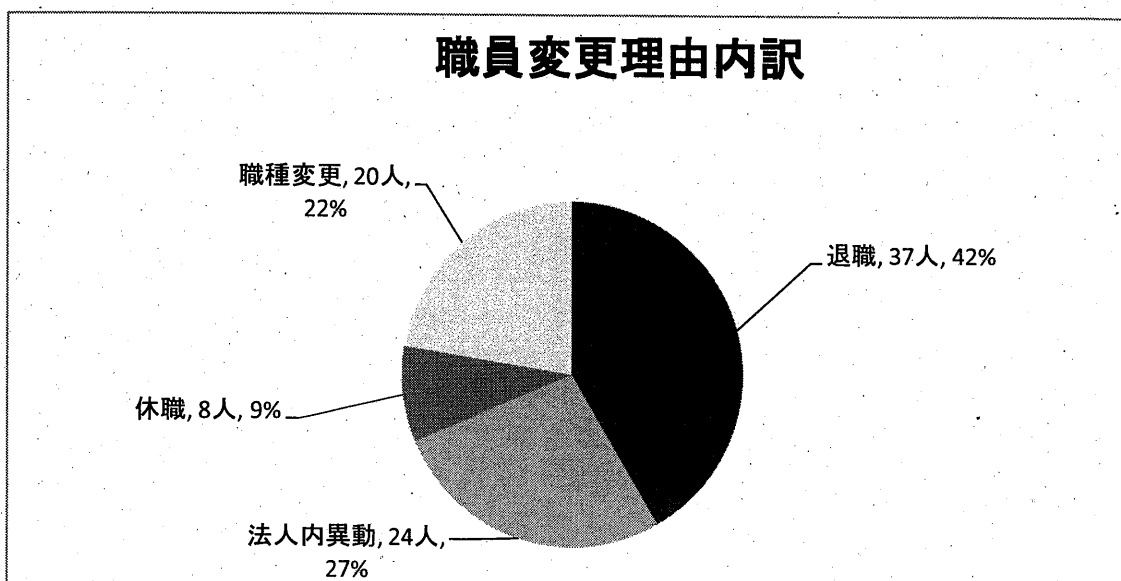
①各区地域包括支援センター現職数 (31.3.31現在)

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
保健師等	11	8	9	9	15	8	9	13	10	92
社会福祉士	15	10	9	9	21	7	13	14	18	116
主任介護支援専門員	15	8	7	7	15	9	11	16	15	103
地域支え合い推進員	11	11	7	8	10	7	9	12	10	85
合計	52	37	32	33	61	31	42	55	50	396

②地域包括支援センター職員変更の状況 (30.4.1~31.3.31)



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
保健師等	2	3	2	1	3	1	3	4	3	22
社会福祉士	2	4	2	3	6	3	3	5	4	32
主任介護支援専門員	2	0	1	2	1	1	3	7	4	21
地域支え合い推進員	2	3	1	2	3	3	4	3	3	24
合計	8	10	6	8	13	8	13	19	14	99



平成30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	延べ126名	3回	4/17, 4/18, 4/28
		地域包括支援センター初任者研修	70名	2回	5/8, 11/7
	テーマ別研修	Eコース：地域豊饒化	76名	3回	6/27, 11/27, 11/28
		Dコース：地域課題化	30名	2回	5/22, 10/30
		地域診断研修	76名	2回	7/10, 1/29
		全市発表会	76名	1回	3/20
		各区発表会	76名	各1回	1月～2月
	認知症地域支援推進員研修	区保健福祉部職員、センター職員	95名	1回	7/31
	神戸市若年性認知症支援研修会	区保健福祉部職員、センター職員	163名	1回	12/10
	高齢者虐待対応研修	区保健福祉部職員、センター職員	268名	4回	6/29, 9/12, 11/26, 1/30
	介護予防サロン推進事業 取組みセンター意見交換会	区保健福祉部職員、センター職員	26名	1回	10/26
	介護予防・フレイル予防対応研修	区保健福祉部職員、センター職員	114名	1回	8月27日
	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	282名	4回	4/26, 6/20, 10/23, 1/22
		現任者研修 介護予防支援業務従事者	901名	4回	9/11 (午前・午後), 9/12 (午前・午後)
		スキルアップ研修 平成29年度新任者研修受講者	81名	2回	2/26, 2/27
指導者養成研修 センター職員		11名	1回	8月6日	
各区センター連絡会		センター職員		138回	各区毎月開催
代表者会	各区職種の代表者	延べ60名	6回	職種共通： 5/16, 1/16 職種別：9/19, 10/17, 11/21, 12/19	
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	20名	1回	12/18
県実施分	認知症地域包括ケア推進研修	市町担当者、センター職員	45名	1回	11/2

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条例の推進)

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
集団健診会場や薬局等において、フレイル予防の観点に基づいた「基本チェックリスト」・健康関連の QOL 測定 (EQ-5D) ・認知機能低下による初期の日常生活機能の低下を評価 (CFI) 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

(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を増額
※平成 30 年度 136,800 千円 (1 センターあたり 180 万円)
- 認知症診断助成制度の創設
※平成 31 年 1 月 28 日 受付開始
- 認知症初期集中支援チームの拡充
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。 ※平成 30 年 3 月 全区への派遣体制確立
- 認知症疾患医療センターの増設
認知症の鑑別診断に加え、身体合併症や周辺症状に対する急性期治療、専門医療相談などを実施。平成 30 年度は新たに 2 箇所増設した (市内合計 7 か所の設置となる)。
※平成 30 年度 3 月末 7 センター 計 相談 : 4,235 件、診断 2,236 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、全あんしんすこやかセンター圏域での声かけ訓練を実施する。

※平成30年度 36圏域 45回開催

○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。

※平成31年7月末時点

登録高齢者：899名、メール配信：10件

捜索協力者：435名（あんしんすこやかセンター106名）

○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

※平成31年3月末 112名（あんしんすこやかセンター83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。平成30年度は、高齢者見守り協力事業者等に重点的に認知症サポーター養成講座を実施し、生活圏域に認知症の理解者が増加した。

※令和元年5月末 受講者累計109,704名（うち企業等約26,468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

※令和元年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、新たに創設する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。

・診断助成制度の推進（平成31年1月28日開始）

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段階方式の診断制度（第1及び第2段階とも自己負担なし）。

制度の利用促進を図るため、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する。

※実施医療機関：第1段階 400、第2段階 63（認知症疾患医療センター7含む）

・事故救済制度の創設（平成31年4月1日開始）

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。

(2) 認知症の人とその家族への支援

平成29年度末より全区配置している認知症初期集中支援チームの円滑な運営により早期診断・早期対応に努めるとともに、認知症に関する総合的な電話相談窓口「こうべオレンジダイヤル」を新たに開設した。また、市内7箇所の認知症疾患医療センターに専門医療相談・日常生活相談窓口の開設や、ピアカウンセリングなどのピア活動や交流会を行う認知症サロンを実施する。また、診断後の通院介助や生活支援などを行う（仮称）認知症見守りヘルパー事業を開始する。

資料4

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〉

〇〇〇

あんしんすこやかセンター運営管理者様

指定居宅介護支援事業者等の選定における確認書

私は、私のケアプラン（居宅サービス計画）の作成依頼先として、

（
）
を私の意思で選択したことに相違ありません。

※どちらか該当する方に○印を入れてください。

1. 私の意思で上記の事業者を希望しました。
2. 特に希望する事業者がなかった為、あんしんすこやかセンターの職員から適切に「えがおの窓口一覧表（区内）」の提示を受けて選択しました。

年 月 日

本人氏名

代筆者

（本人との続柄）

* 地域包括支援センターは、利用者が要介護状態となった場合において、神戸市地域包括支援センター運営協議会の審議決定事項に基づき、公正中立に指定居宅介護支援事業者等を利用者に選んでいただくことが義務付けられています。

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 (H30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		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		
				(D)=(E)+(F)											
東灘区	530	100	430	430	315	73%	115	27%	0	0	0	0	0	0	
灘区	384	45	339	339	236	70%	103	30%	0	0	0	0	0	0	
中央区	412	63	349	349	278	80%	71	20%	0	0	0	0	0	0	
兵庫区	387	63	324	324	285	88%	39	12%	0	0	0	0	0	0	
北区	604	88	516	516	425	82%	91	18%	0	0	0	0	0	0	
長田区	446	88	358	358	297	83%	61	17%	0	0	0	0	0	0	
須磨区	455	78	377	377	307	81%	70	19%	0	0	0	0	0	0	
垂水区	607	89	518	518	443	86%	75	14%	0	0	0	0	0	0	
西区	530	80	450	450	391	87%	59	13%	0	0	0	0	0	0	
合計	4,355	694	3,661	3,661	2,977	81%	684	19%	0	0	0	0	0	0	

(2) 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

《平成31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
介護予防通所リハビリ	東灘	62.5%	15	23	利用者宅との地理的利便性
	灘	50.0%	7	14	利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介、サービスの質が高い
	中央	73.4%	47	63	利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介
	中央	54.9%	19	32	医師・知人からの紹介、圏域内に事業所が少ない
	兵庫	51.7%	15	29	サービスの質が高い、医師・知人からの紹介
	兵庫	51.7%	15	29	利用者宅との地理的利便性
	兵庫	53.8%	7	13	医師・知人からの紹介
	北	69.2%	9	13	利用者宅との地理的利便性、圏域内に同じサービスを提供する事業所が少ない
	北	78.6%	22	28	利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介
	北	59.0%	23	39	サービスの質が高い、医師・知人からの紹介
	北	65.9%	56	85	サービスの質が高い、医師・知人からの紹介
	長田	53.8%	7	13	利用者宅との地理的利便性
	長田	50.0%	15	30	医師・知人からの紹介
	長田	58.5%	24	41	医師・知人からの紹介
	垂水	57.1%	8	14	サービスの質が高い、医師・知人からの紹介
	西	50.0%	8	16	サービスの質が高い、医師・知人からの紹介
	西	57.1%	8	14	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	北	53.3%	8	15	当該圏域内にサービス事業所が少ない
	北	54.9%	28	51	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性
	北	50.0%	2	4	サービス提供されている介護予防サービス計画数が少ない
	北	66.7%	8	12	利用者宅との地理的利便性
	垂水	58.1%	25	43	当該圏域内にサービス事業所が少ない
	西	57.1%	8	14	サービスの質が高い

5. 令和元年度第1回 各区地域包括支援センター運営協議会での意見

(抜 粋)

(1) 令和2年度地域包括支援センター公募について

東灘区

- ・地域の高齢者や団体から意見が出ている。本山西部あんしんすこやかセンターの事務所が圏域内にない。あんしんすこやかセンターに電話をすれば、すぐに来てもらえるが、圏域内にあれば、立ち寄って手軽に相談に行ける。また、本山西部あんしんすこやかセンターは他のあんしんすこやかセンターと隣り合わせの場所にありわかりにくい。圏域内に事務所を置くように募集してほしい。
- ・前回の公募時、抽選に至るほど応募がなかったように記憶する。人的要素、マンパワーのある大きな法人でないと運営できない。神戸のように山があるところでは、東灘区のみでなく、他区においても誰もが行きやすいところに事務所は設置できない。そこで、あんしんすこやかセンターの設置基準を抜本的に考え直し、支所のようなものを作ることを考えられないか。
- ・事務所はどこに置いても不都合は生じる。支所のようなものを設けるのがよいと思う。そのためには、維持経費等コストが必要になるが、住宅部局では、市営住宅の空き部屋の活用を考えているようなことも聞く。実現には難しい点があると思うが、社会福祉協議会としてできることをしていきたい。
- ・圏域については、現状の圏域を基本として考えるのか。
- ・人材確保は深刻である。各圏域で事業所が手をあげるかどうかということには、より市・区の支援が必要になる。認知症を地域でどう支えていくかが大事だと考えている。

灘区

- ・平成30年度の実績をみるとセンターによって件数に差があるように思う。圏域によって内容が集中しているセンターがあるのであれば、圏域は変えられるのか。虐待や消費者被害の事例や件数がセンターによって違っているので、業務内容がセンターによって集中度が異なるのであれば、そのことも検討してもよいのではないか。高齢者率もふまえて圏域を分けているのか。
- ・介護保険制度開始当初は飛び地があったりしたが、年数を経て徐々に修正された完成形だとは思われる。
- ・これから高齢者が増え、困難事例が増えるのかと思うので、対応するあんしんすこやかセンターの徘徊や虐待の対応が増えていくと思うので、ある程度は検討していただければと思う。

中央区

- ・働き方改革が進められている中で、あんしんすこやかセンターの業務は多岐にわたり、提出書類も多いと感じている。もう少し時間的な余裕をもって対応できる体制が必要だと思うが、あんしんすこやかセンターの労働環境に関する行政の認識はどうか。
- ・業務内容等、現在の委託先が継続して事業を実施できるよう、健全に運営できるような、応募しやすい要件になるようお願いしたい。

兵庫区

- ・兵庫区に8センターは多いのではないかと。当院の来院者でも、他の圏域に住んでいる患者が多い。どのセンターに相談したらよいかわかりにくいことがある。3センターで良いのでは。
- ・あんしんすこやかセンターでは、介護予防や基本チェックリストなどの業務が増えている。圏域が広がることで職員の負担が大きくなるのではないかと。
- ・職員の配置を多くすることで、現在は1名ずつしか配置できていない職種であっても複数名での対応が可能となる。現場では、人材育成や休暇等の取得がしやすくなる利点もあるのではないかと。

須磨区

- ・圏域は、地域ふれあいのまちづくり協議会や民生委員児童委員協議会等とのこれまでのつながりがあるので、圏域が変わると信頼関係を作り直すのに時間がかかる。なるべく圏域は変えない方がいい。
- ・高齢者人口によって配置人数がきまる。4月1日の推計人口で評価してほしい。あと数人で加配が付く場合、配慮してもらえたらと思う。
- ・職員の人件費で、大卒の新人と20~30年経験した社会福祉士の1人あたりの単価が一緒はおかしい。

北区・長田区・垂水区・西区特になし。

(2) あんしんすこやかセンターの運営状況

- ・男性の居場所づくりなどの交流の場が増えてきている。あんしんすこやかセンターと区社会福祉協議会が協力して居場所づくりなどに取り組んでいる。
- ・施設側では、高齢者が生活にあった施設を選択するための情報を伝えることが難しい。高齢者のライフスタイルも多様であり、あんしんすこやかセンターなどとの連携が必要と感じている。

(3) 地域包括ケア充実のための事業目標について

- ・困難事例については今後も増えていく傾向にあると思う。ひとつのあんしんすこやかセンターで解決していけるのかと思う。どういう対応をしていけばよいか指針があればよいと思う。

(4) その他

- ・病院から院外に出て戻れなくなる人が年々増加している。幸い地域の方の協力により早急に対応でき、事故になるケースはほとんどない。今後も認知症サポーター養成講座を通じ認知症の方への対応について周知をすすめていただきたい。

東保健第 7062 号
令和元年 9 月 18 日

保健福祉局高齢福祉部長

東灘区保健福祉部長

あんしんすこやかセンター圏域の見直しについて(提案)

みだしの件について、令和 3 年度以降の地域包括支援センター公募に伴い、下記の通り圏域の見直しを提案いたします。

記

1. 圏域の変更

魚崎北部あんしんすこやかセンター圏域のうち、東灘区田中町 3・4・5 丁目について圏域を見直す。

2. 提案理由

- ① 東灘区田中町 3・4・5 丁目は魚崎北部あんしんすこやかセンターの圏域であるが、学校区は本山第 2 小学校・本山南中学校であり、民生委員の区域は本山中部・本山西部となっている。あんしんすこやかセンターだけが魚崎地域に属しており、地域団体の活動圏域とあんしんすこやかセンター圏域と一致していない。
- ② あんしんすこやかセンターにとって、婦人会や民生委員児童委員協議会等との連携が必須であり、圏域の見直しにより一層の連携推進が図れ、住民サービスの向上につなげることができる。

令和2年度あんしんすこやかセンター公募にかかるスケジュール（案）

令和元年度

- 4月 平成30年度運営状況の評価実施を市から全センターへ通知
- 5-7月 運営評価調査
- 7-8月 令和元年度地域包括支援センター区運営協議会
令和2年度あんしんすこやかセンター公募について、令和3年度以降の業務内容や圏域等に関して意見を述べるができる。
- 8月 令和元年度第1回地域包括支援センター評価委員会
介護保険課から評価委員会に評価案を報告。
評価委員会は、評価案の是非や改善計画の必要性、評価基準の改定について意見を述べるができる。
- 9月 令和元年度第1回神戸市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、区運営協議会での意見を報告。
- 1月 令和元年度第2回地域包括支援センター評価委員会
(1) 自主改善実施センターについて進捗の報告
(2) 次年度評価基準案提案
(3) 令和2年度あんしんすこやかセンター公募について
- 2月 令和元年度第2回神戸市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3年度以降の業務内容、圏域について提案

令和2年度

- 4月 令和元年度運営状況の評価実施を市から全センターへ通知
- 5-6月 運営評価調査
- 6-7月 令和2年度第1回評価委員会および選定委員会
(1) 令和2年度第1回地域包括支援センター評価委員会
令和元年度地域包括支援センター運営評価について報告
(2) 令和2年度第1回地域包括支援センター選定委員会
令和2年度あんしんすこやかセンター公募について、選定基準を決定

- 7-8月 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
(1) 運営評価について、評価委員会の審議結果を報告
(2) 令和3年度以降の業務内容、圏域について決定
(3) 令和2年度あんしんすこやかセンター公募について、選定基準決定を報告
- 8月 令和2年度第1回地域包括支援センター区運営協議会
令和3年度以降の業務内容、圏域について報告
- 9月 公募説明会
令和3年度以降のあんしんすこやかセンター運営委託について、応募希望事業者を対象に公募説明会を開催し、公募要領を配布する。
- 10月 応募書類の受付
- 10-11月 令和2年度第2回評価委員会および選定委員会
(1) 令和2年度第2回地域包括支援センター評価委員会
令和元年度運営評価の改善報告
令和3年度運営評価の提案
(2) 令和2年度第2回地域包括支援センター選定委員会
運営法人の選定
- 12月 令和2年度第2回地域包括支援センター運営協議会
運営法人の選定について、選定委員会の審議結果を報告
- 12月 令和2年度第2回地域包括支援センター区運営協議会
運営法人の選定について、選定委員会の審議結果を報告
- 12月 公募結果通知

地域包括支援センター運営評価について

1. 平成 30 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 要綱 P 1
- 神戸市地域包括支援センター評価委員会 名簿 P 3
- 運営評価の概要 P 5
 - 神戸市地域包括支援センター運営評価実施要綱 P 6
 - 神戸市地域包括支援センター運営評価実施要領 P 8
- 評価案
 - 評価総括表 P 1 1
 - I 運営体制 P 1 4
 - II 業務の状況 P 1 6
 - 評価の詳細
 - I 運営体制 P 1 8
 - II 業務の状況 P 2 2
- 運営評価の改善報告について P 3 1
- 他センターの参考となるケース相談対応・地域づくり事例 P 3 2

2. 令和元年度地域包括支援センター運営評価について

- 令和元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 3 4
 - 実施方法について P 3 5
 - 運営評価基準 P 3 7
 - 地域包括支援センター運営評価および選定委員会にかかるスケジュール P 4 2



神戸市地域包括支援センター評価委員会開催要綱

平成 27 年 7 月 1 日
保健福祉局長決定

(趣旨)

第 1 条 神戸市が地域包括支援センター事業の運営を民間法人等に委託するにあたり、適正かつ円滑な運営を図るため、運営法人の選考基準、選考及び地域包括支援センターの運営状況の評価について、専門的な見地から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評価委員会（以下「委員会」という。）を開催する。

(委員)

第 2 条 委員会に参加する委員は、次に掲げる者のうちから、市長が委嘱する。

- (1) 学識経験を有する者
 - (2) 弁護士
 - (3) 公認会計士
- 2 前項の規定により委嘱する委員の人数は 5 人以内とする。

(任期)

第 3 条 委員の任期は、3 年間とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

- 2 市長は、委員を再任することができる。

(委員長の指名等)

第 4 条 保健福祉局長は、委員の中から委員長を指名する。

- 2 委員長は会の進行をつかさどる。
- 3 保健福祉局長は、委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、前項の職務を代行する者を委員の中から指名する。

(参考人からの意見聴取)

第 5 条 前条の実施のため、委員会は参考人から意見聴取することができる。

(委員会の公開)

第 6 条 委員会は、これを公開とする。ただし、次のいずれかに該当する場合で、保健福祉局長が公開しないと決めたときは、この限りではない。

- (1) 神戸市情報公開条例（平成 13 年神戸市条例第 29 号）第 10 条各号に該当すると認められる情報について意見交換を行う場合。
- (2) 委員会を開催することにより公正かつ円滑な委員会の進行が著しく損なわれると認められる場合。

- 2 委員会の傍聴については、神戸市有識者会議傍聴要綱（平成 25 年 3 月 27 日市長決定）を適用する。

（その他）

第 7 条 この要綱に定めるものの他、委員会の運営に関して必要な事項は高齢福祉部長が別に定める。

付則（平成 27 年 7 月 1 日決裁）

（施行期日）

- 1 この要綱は、平成 27 年 7 月 1 日から施行する。

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 |

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。

神戸市地域包括支援センター運営評価実施要綱

平成 31 年 4 月 1 日
保健福祉局長決定

(趣旨)

第 1 条 この要綱は、神戸市が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実施する運営法人及び地域包括支援センターの運営状況の評価（以下「運営評価」という。）に関し必要な事項を定めるものとする。

(実施方法)

第 2 条 神戸市は、運営評価を概ね年 1 回実施するものとする。

(評価項目)

第 3 条 運営評価に係る評価項目は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 運営体制
- (2) 業務の状況

2 神戸市は、神戸市地域包括支援センター評価委員会及び神戸市地域包括支援センター運営協議会（以下「委員会等」という。）の意見を聴いた上で、評価項目の詳細を定めるものとする。

3 評価項目毎の評価基準は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 運営体制
 - ・適 … 実施・体制の確保が確認できた場合(原則として評価の視点を全て満たす)
 - ・不適 … 実施・体制の確認ができなかった場合
- (2) 業務の状況
 - ・S … 実施が確認でき、業務に工夫がみられる場合
 - ・A … 実施が確認できた場合
 - ・B … 実施が確認できなかった場合

(評価結果)

第 4 条 神戸市は、委員会等の意見を聴いた上で、評価結果を決定するものとする。

- 2 神戸市は、運営評価の結果を各地域包括支援センターに通知するものとする。
- 3 運営評価の結果は、原則公表するものとする。

(改善指導)

第 5 条 神戸市は、前条第 1 項に規定する評価結果が、次に掲げる基準に該当する地域包括支援センターに対し、改善指導を行うものとする。

- 2 前項に規定する改善指導を行う基準は、運営評価の結果が以下の要件のいずれかに該当する場合とする。

- (1) 運営体制の全項目のうち、不適項目が3割を超える。
- (2) 業務の状況の全項目のうち、B評価項目が3割を超える。
- 3 第1項に規定する改善指導を受けた地域包括支援センターの運営法人は、指導内容に基づき改善を行い、改善報告書を神戸市に提出しなければならない。

(改善報告)

- 第6条 神戸市は、評価結果が前条第1項に規定する基準に該当しない地域包括支援センターに対し、改善の必要な評価項目がある場合に、自主改善を求めるものとする。
- 2 地域包括支援センターは、自主改善の結果を神戸市に報告しなければならない。

(その他)

- 第7条 この要綱に定めるものの他、必要な事項は保健福祉局長が別に定める。

付則（平成31年4月1日決裁）

(施行期日)

- 1 この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

神戸市地域包括支援センター運営評価実施要領

平成 31年4月1日
保健福祉局長決定

1. 目的

この要領は、神戸市地域包括支援センター運営評価実施要綱（以下「要綱」という。）第7条の規定に基づき、地域包括支援センター運営評価（以下「運営評価」という。）に関し、必要な事項を定めるものとする。

2. 実施方法

各地域包括支援センターは、要綱第3条に規定する評価項目に基づき自己評価を実施し、その後、神戸市職員が各地域包括支援センターを訪問し、現地確認を行うものとする。

3. 評価項目

(1) 要綱第3条に規定する評価項目の内訳は、次に掲げるとおりとする。

①運営体制…運営方針等の把握、職員配置、個人情報保護、苦情対応等

②業務の状況…総合相談支援業務、権利擁護業務、介護予防ケアマネジメント業務等

(2) 神戸市は、前項に規定する総合相談支援業務に関する評価について、市民の声を反映するため、利用者アンケートを実施する。

4. 評価結果

神戸市は、要綱第4条第3項に規定する運営評価の結果を、神戸市ホームページに公表するものとする。

5. 改善指導

(1) 要綱第5条第1項に規定する改善指導に関し、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、不適項目の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ものとする。

(2) 神戸市は、前項に規定する条件に該当する地域包括支援センター運営法人に関し、次期公募時の委託法人選定の際には、評価結果を考慮した上で選定を行うものとする。

6. 改善報告

(1) 要綱第6条第1項に規定する改善の必要な項目とは、評価の結果に「不適」もしくは「B」評価がある場合のこととし、これらの評価のある地域包括支援センターは自主改善を行い、遅延なく改善報告書を神戸市に提出しなければならない。

(2) 要綱第6条第2項に規定する自主改善の結果報告は、あんしんすこやかセンター事務マニュアルに規定する様式で行わなければならない。

7. その他

この要領で定めるものの他、必要な事項は介護保険課長が別に定める。

付則（平成 31 年 4 月 1 日決裁）

（施行期日）

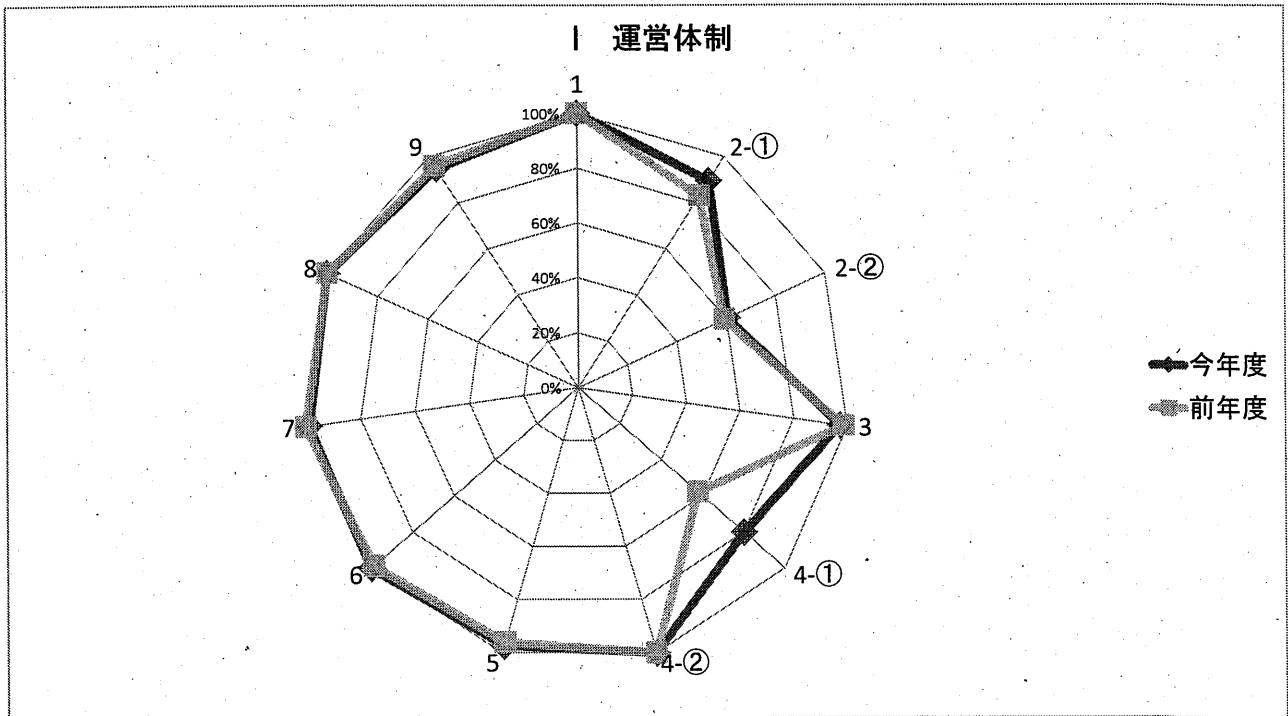
- 1 この要領は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。

平成30年度 地域包括支援センター運営評価 評価総括表

平成30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、平成30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」36項目の評価を行った。その結果、「運営体制」については、平均93%(29年度91%、28年度92%)が適評価、「業務の状況」については平均99%(29年度99%、28年度95%)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%	83%	6%
	2-②	②変更時には届出がされているか。	46	9	21	61%	59%	2%
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。	74	2	0	97%	99%	2%
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%	58%	22%
	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。	74	2	0	97%	96%	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。	76	0	0	100%	99%	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。	75	1	0	99%	100%	-1%
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っているか。	72	4	0	95%	96%	-1%

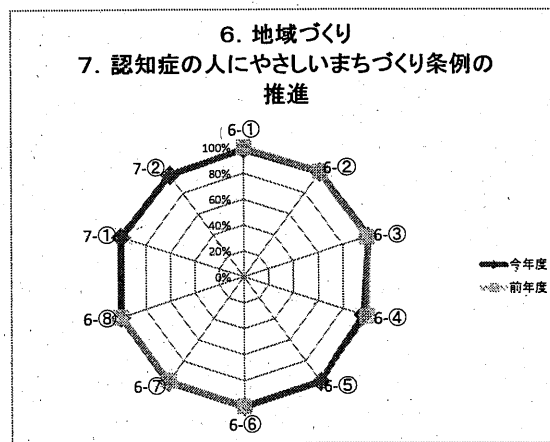
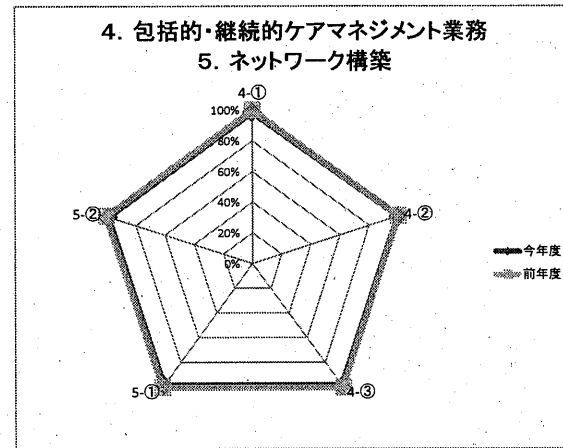
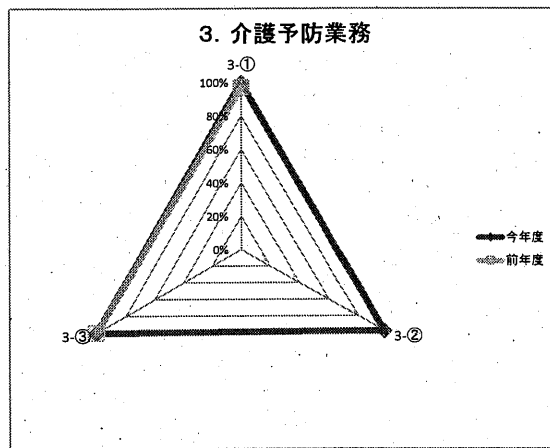
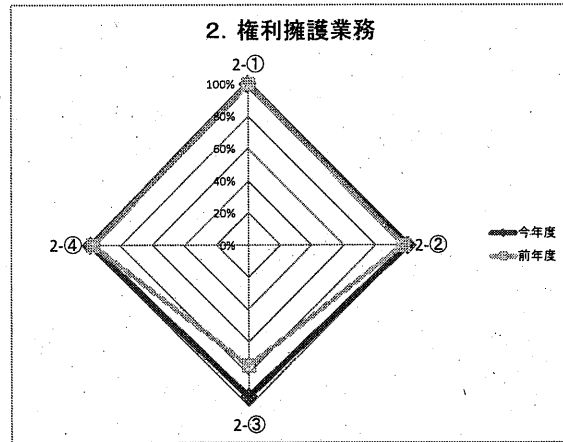
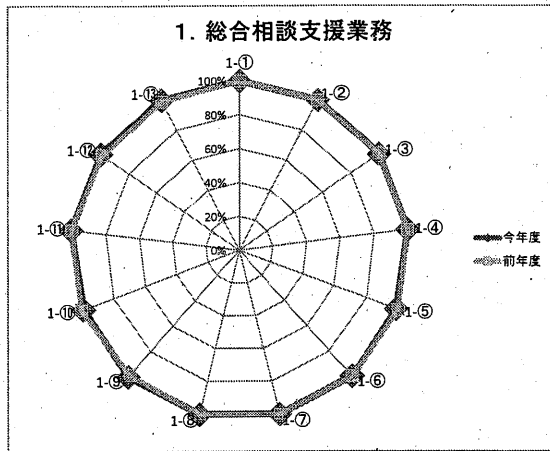


平成30年度 地域包括支援センター運営評価 評価総括表

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) 職員の応対態度	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。	75	1	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) ①センターに関する広報	18	58	0	0	100%	100%	0%
	1-⑨	②成年後見制度に関する広報	13	63	0	0	100%	99%	1%
	1-⑩	③高齢者虐待防止に関する広報	11	64	1	0	99%	100%	-1%
	1-⑪	④介護予防の普及啓発	21	55	0	0	100%	100%	0%
	1-⑫	(9) ①介護リフレッシュ教室の広報・案内	13	63	0	0	100%	99%	1%
	1-⑬	②介護リフレッシュ教室を積極的に開催しているか。		76	0	0	100%	99%	1%
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。		72	0	4	100%	97%	3%
	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。		65	4	7	94%	75%	19%
	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	1	0	99%	97%	2%
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。		76	0	0	100%	97%	3%
	3-②	(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ている。		74	2	0	97%		
	3-③	(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。		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) 介護支援専門員を支援する体制を構築するための取組みを行ったか。		75	1	0	99%	100%	-1%
	4-②	(2) 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%
	4-③	(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。		75	1	0	99%	100%	-1%
5. ネットワーク構築	5-①	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。		75	1	0	99%	100%	-1%
	5-②	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。		75	1	0	99%	100%	-1%
6. 地域づくり	6-①	(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%
	6-②	(1) 地域資源の把握 ②複数の情報をもとに、地域の弱みや課題についてアセスメントを行っているか。		76	0	0	100%	100%	0%
	6-③	(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。		76	0	0	100%	99%	1%
	6-④	(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から見えてきた課題をまとめている。		73	3	0	96%	99%	-3%
	6-⑤	(2) 地域ケア会議 ③協議体機能をもつ地域ケア会議を行っている。		64	0	12	100%		
	6-⑥	(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%
	6-⑦	(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%
	6-⑧	(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%
7. 認知症の人にやさしいまちづくり条例の推進	7-①	①認知症の人にやさしいまちづくり条例制定の主旨について、理解し、市民に広報を行っている。		76	0	0	100%		
	7-②	②神戸市高齢者安心登録制度の主旨を理解し、対象となる市民へ説明を行っている。		74	2	0	97%		

センター別運営評価内容（Ⅱ 業務の状況）



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	31	32	33		
		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	キヤナルタウン	浜山		
1 要綱・要領	1 運営方針	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	適	適	適	
	2 職員配置	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	不適	適	不適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	不適	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	適	適	適	適	
	必要書類を作成し、確実に提出している。	適	適	不適	適	不適	適	適	不適	適	不適	適	不適	適	適	適	適	適	適	不適	適	適	適	不適	適	適	不適	適	適	適	適	適	適	不適	適	適
4 事務執行力	提出物が期限内に提出されているか。	適	適	不適	適	不適	適	適	不適	適	不適	適	不適	適	適	適	適	適	適	不適	適	適	適	不適	適	適	不適	適	適	適	適	適	不適	適	適	
	適宜記録がなされているか。	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	適	適	適	適
5 資質の向上	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。	適	適	適	適	適	適	不適	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
	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	適	適	適	適	適
7 執務環境	適切な執務環境である。	適	適	適	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	適
	文書の整理等が適宜なされているか。	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	適	適	適	適
8 高齢者人権の擁護	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	適	適	適	適	適
	苦情対応が適切に行われているか。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	不適	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	11	10	10	11	9	11	10	9	10	9	10	8	10	10	11	10	11	8	11	11	9	10	8	10	10	10	10	11	10	11	10	9	11	10	
不適	0	0	1	0	2	0	1	2	0	1	0	3	0	1	0	0	0	2	0	0	1	1	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0

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		
		山本東部	山本西部	山本南部	山本中部	魚崎北部	魚崎南部	住吉北部	住吉南部	御影北部	御影南部	六甲アムランド	高羽	六甲東部	六甲	大石	橋原	王子	西瀬	新神戸	春日野	船の浜	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	新舞子	夢野の丘	中道		
1 総合相談支援業務	(1) 職員の応対態度	・職員は応対態度はよくなったか。		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	
	(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。		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	
	(4) 相談連携は適切か。	・利用者にとって相談しやすいか。		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	
	(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。 施設内に事業所がある場合は、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	
	(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	
	(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。		A	A	A	A	A	A	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「北エダ」一般、高齢後見制度、虐待防止、介護予防支援業務の広報活動を行い、認知度を上げている。	①センターに関する広報 ②高齢者虐待防止に関する広報		A	A	A	A	A	A	A	A	S	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	
	<S評価について> ・事業者はSかそれ以外かの評価を行う。 ・それ以外の場合はA評価とする。 ・センターとして、S評価を望む場合は、客観的に確認できる資料(写真)を貼付すること。(全センターの取組みを見て、当該センターの取組みが評価に該当するかどうかを介護支援課で調査を作成する。)以下、S評価設定項目の評価方法はこれに準拠する。	③介護予防の普及促進 ④介護予防推進協議会の設置・運営		A	A	S	A	S	S	A	A	S	S	A	S	A	S	A	S	A	S	S	A	S	S	A	S	S	A	S	S	A	S	
	(9) 介護支援について主体的に取り組んでいるか	①介護予防推進協議会の設置・運営 ②介護予防推進協議会の設置・運営		A	A	A	A	A	A	A	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。	・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	
	(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。		-	A	A	A	A	A	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、関係機関につなげているか。 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	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B	A	A	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(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。		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	
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。	・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、必要な支援につなげているか。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	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	(2) 介護予防の必要性について、根拠を持って地域を特定しているか。	・地域の特性に応じて、介護予防の働きかけを行っているか。 ・地域診断に基づき、優先的に介入すべきターゲットを把握し、介護予防の取組みがなされているか。		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	B	
	(3) 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。	・ケアプラン作成やモニタリング・評価など、時期を逃さず適切に実施しているか。 ・取組、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。		A	A	A	A	A	A	A	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 包括的ケアの推進	(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。	・介護支援専門員との連絡会や研修会を開催したか。		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	B	
	(2) 介護支援専門員からの相談に対し、支援を行っているか。	・介護支援専門員から相談を受けているか。		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	
	(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か。	・社会資源の情報提供を行っているか。		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
5 ケアネットワーク	(1) 地域包括ケアのネットワークづくり	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、又は参加しているか。		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	
		②サービス事業者とのネットワーク(連携)会議を開催しているか。		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	
	(2) 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。		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	
		②複数の情報をもとに、地域の弱みや課題についてアセスメントを行っているか。		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
	(3) 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。		A	A	A	A	A	A	A	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・事例検証(ふりかえり事例検討)をしている。 ③当該地域の地域ケア会議から見てきた課題をまとめている。		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	
	④協議体機能をもつ地域ケア会議を行っている。		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	
(4) 地域支え合いに関する地域との会議	・地域支え合いに関する地域との会議(小地域地域支え合い協議会等)を開催・参加しているか。(対象地域で年1回以上)		A	A	A	A	A	A	A	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) 公的福祉サービスや地域の見守り体制について	・関係機関へつなげたり、把握した情報についてセンター内で連携したか。		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	
(6) 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か。	・コミュニティサポートグループ育成支援事業等を活用し、地域住民主体グループの結成・育成を支援している(または、地域に事業活用を働きかけている)。 または、住民主体で立ち上がったグループの活動が継続できるように支援している。		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	
6 地域づくり	(1) 認知度の向上にやまひまちづくり条例の策定・実施を支援し、積極的に認知度の普及・相対的支援している。	①認知度の向上にやまひまちづくり条例制定の主旨について、理解し、市民に広報を行っている。		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	
		②神戸市高齢者安心登陸制度の主旨を理解し、対象となる市民へ説明し、登録促進に努めている。		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

全36項目
B評価が0.8以上で指導

S	4	4	5	4	5	5	4	4	3	9	6	4	6	7	4	6	5	4	4	9	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
A	29	31	30	31	30	30	31	28	32	26	28	30	27	27	30	28	30	30	30	26	29	30	31	30	29	25	30	31	31	30	30	30	
B	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0	1	1	
-	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	

評価結果詳細＜Ⅰ 運営体制＞

1 運営方針

(1) 評価基準

- ①必携マニュアルが全部備わっているかどうか。
 - ②それらマニュアルを職員が年1回確認しているかどうか。
 - ③新規配置職員がいた場合、必携マニュアルを説明しているかどうか。
- 以上3点を全部満たした場合のみ、適とした。

(2) 評価結果

適：76センター（基準適合率100%←前年度100%）

2 職員配置

(1) 評価基準

- ①4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。

(2) 評価結果

①4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83%）
※令和元年8月時点では当該欠員は解消されている。

②職員配置変更時の届出

適：46センター 不適：9センター 一評価：21センター
（基準適合率61%←前年度59%）

(3) 今後の改善に向けての取組み

センター説明会等で職員配置の徹底と変更時の届出早期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きたい。

3 24時間連絡体制

(1) 評価基準

- ①書面での連絡網があるかどうか。
 - ②その連絡網が職員周知されているかどうか。
 - ③連絡網の責任者が決まっているか。
 - ④緊急対応マニュアルがあるか。
 - ⑤昨年度緊急対応があった場合、緊急対応内容が記録されているか。
 - ⑥緊急対応内容記録が組織的に報告されているか。
- これら6点を全部満たした場合に適評価となる。（昨年度緊急対応が無か

った場合は、上記①から④を全部満たした場合に適評価となる。）

(2) 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 100%）

(3) 今後の改善に向けての取り組み

不適の2センターでは、対応記録が一部なされていなかったり、同記録のセンター内の供覧（職員による組織的共有）がなされていなかった。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。

4 事務執行力

(1) 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

②適宜記録が出来ているか

両項目ができていれば適、できていなければ不適とする。

(2) 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 58%）

②適宜記録が出来ているか

適：76センター（基準適合率 100%←前年度 100%）

(3) 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ものの、前年度より向上している。平成30年度より、特段の理由があり、期限内提出が難しい事が事前に分かっている場合は、理由書を提出を認めることとした。今後も引き続き、センター説明会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 資質の向上について

(1) 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。

全センター必須研修及び初任者研修など出席しなければならない研修を全部受講しているかどうかを記録により確認する。

②外部実施の研修受講記録があるか。

運営法人が人材を育成するにあたり、介護保険課や保健センター、自法人の研修を除いて、職員にどれだけ外部の研修に行かせているか、

という点に関して調査。

年間通じて述べ5回以上の外部研修受講を受講があるかどうかをこの項目の判断基準とした。

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。

上記①の市の実施の研修について、特に必須研修の復講記録があるかどうかを確認し、全部復講記録があれば適とした。

(2) 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 96%）

未だ不適はあるが、ほとんどのセンターで研修記録の整理がしっかりとなされ、職員間の共有や復講が浸透した。

(3) 今後の改善に向けての取組み

引き続き、センター説明会や研修会等で、研修の復講と共有の必要性や記録の重要性をさらに周知徹底していく。

6 個人情報保護

(1) 評価基準

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」、

「個人情報等の保護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。

以上3点を確認項目とし、全て満たす場合に適とした。

（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。）

(2) 評価結果

適：76センター（基準適合率 100%←前年度 100%）

(3) 今後の取組み

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。

7 執務環境

(1) 評価基準

①文書が見やすく整理されているか。

②担当職員不在時でも書類を確認できるか。

③個人情報を含む書類は鍵のかかる場所に保管しているか。

④鍵は4職種以外が取り出せないよう管理しているか。

以上の点を確認項目とし、全て満たす場合に適とした。

(2) 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%）

(3) 今後の改善に向けての取り組み

不適の1センターは、4職種以外が鍵を取り出せるようになっていた。当該センターには、現地調査時に改善を指示した。今後も継続的に確認を行う。

8 人権の擁護及び高齢者虐待防止研修

(1) 評価基準

①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」に基づく研修の実施を報告書等で確認できれば適、確認できなければ不適とした。

(2) 評価結果

適：76センター（基準適合率100%←前年度100%）

(3) 今後の改善に向けた取り組み

今後も継続的に確認を行う。

9 苦情対応

(1) 評価基準

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。

以上の点を確認項目とし、全て満たす場合に適とした。

(2) 評価結果

適：72センター 不適：4センター（基準適合率95%←前年度96%）

(3) 今後の取り組み

不適の4センターでは、苦情対応記録が一部なされていなかったり、同記録のセンター内の供覧（職員による組織的共有）がなされていなかった。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。

評価結果詳細＜Ⅱ業務の状況＞

1 総合相談支援業務

- (1) 職員の対応態度 (2) 説明の分かりやすさ (3) 相談の満足度
- (4) 相談環境は適切か

- ・評価基準

「よい」「ふつう」「改善が必要」の三択で構成される利用者アンケートをとり、一番多く選ばれた選択肢が「よい」だった場合にS、「ふつう」だった場合にA、「改善が必要」だった場合にB評価とした。

- ・評価結果

- (1) 職員の対応態度 S評価：76 センター
- (2) 説明の分かりやすさ S評価：76 センター
- (3) 相談の満足度 S評価：76 センター
- (4) 相談環境は適切か S評価：75 センター A評価：1 センター
(基準適合率 100%←前回 100%)

- (5) 案内表示

- ・評価基準

上記利用者アンケートの結果を評価の基本とし、現地調査の際に市民にとって分かりやすい表示となっているかどうか確認し、特に問題ない場合A評価、分かりにくい場合はB評価とした。

- ・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%)

- (6) 相談件数

- ・評価基準

平成30年4月30日現在の各圏域高齢者人口の10%以上の相談対応延人数(各地域包括支援センターが市介護保険課に提出する月報による)がある場合をA評価とし、それ以外をB評価とした。

- ・評価結果

- A評価：76 センター (基準適合率 100%←前回 100%)

- (7) センター内でチームアプローチしているか

- ・評価基準

センター4職種で話し合っ業務に取り組んでいることが分かる記録を確認できる場合にA評価、それ以外はB評価とした。

- ・評価結果

- A評価：76 センター (基準適合率 100%←前回 100%)

(8) センターの広報活動を行い、認知度を上げているか。

・評価基準

センターの役割、成年後見、高齢者虐待防止、介護予防普及啓発の周知を上げるための取組みを行ったことが分かる活動リストやチラシが確認できる場合、A評価とした。

取組みが何らかの文書等で確認できない場合は、B評価とした。

また、各分野とも広報についての何らかの取組みが確認できる場合で、

- 1) 配布対象を分析して配布している記録がある。
- 2) 効果的な広報を行うことを意図する広報計画を立てている。
- 3) 効果検証をしている。

のいずれかに該当する場合、S評価とした。

・評価結果

①センター広報：S評価：18 センター A評価：58 センター（基準適合率 100%←前回 100%）

②成年後見制度広報：S評価：13 センター A評価：63 センター（基準適合率 100%←前回 99%）

③高齢者虐待防止：S評価：11 センター A評価：64 センター B評価：1 センター（基準適合率 99%←前回 100%）

④介護予防普及啓発：S評価：21 センター A評価：55 センター（基準適合率 100%←前回 100%）

(9) 介護リフレッシュ教室

①介護リフレッシュ教室の広報・案内

・評価基準

リフレッシュ教室の広報活動が確認できる文書等の確認をもってA評価とし、できなかった場合をB評価とする。S評価については、(8)と同様の評価基準を適用する。

・評価結果

S評価：13 センター A評価：63 センター（基準適合率 100%←前回 99%）

②介護リフレッシュ教室を積極的に開催しているか。（開催数の確認）

・評価結果

A評価：76 センター（基準適合率 99%←前回 99%）

2 権利擁護業務

(1) 成年後見制度等の利用支援

- ・評価基準

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ことが、ケース記録や相談受付票を確認できればA評価とし、確認できなければB評価とした。なお、成年後見制度の相談自体が無かったセンターは評価の対象外（－評価）とした。

- ・評価結果

A評価：76センター（基準適合率 100%←前回 100%）

(2) 虐待（通報の受理・報告）

- ・評価基準

特段の理由なく、通報内容の事実確認及び区への報告が48時間を超えていなければA評価、それ以外はB評価とした。

- ・評価結果

A評価：72センター　－評価：4センター
（基準適合率 100%←前回 97%）

(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、

- 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の2項目を満たす場合にA評価とし、それ以外をB評価とした。

消費者被害の発生が無かったセンターは評価の対象外（－評価）とした。

- ・評価結果

A評価：65センター　B評価：4センター　－評価：7センター
（基準適合率 94%←前回 75%）

- ・改善に向けての取組み

消費者被害への対応の必要性が浸透し、基準適合率が増加した。B評価のセンターでも消費者被害に対する何らかの取り組みはなされているが、記録では確認できなかった。今後も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消費生活センターや警察等関係機関と連携して、注意啓発の取組みを進めていきたい。

(4) 権利擁護業務全般

- ・評価基準

複数の課題を持つ事例への対応を行うためには、地域支援者、関係機

関とともに対応を検討する必要があるため、権利擁護業務について、センター以外で三者以上で協議したことがあるかどうかを確認した。

実績を確認できればA評価、それ以外はB評価とした。

・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99%)

・改善に向けての取組み

1センターで記録が確認できなかった。引き続き、センターがに対して関係機関との連携し、対応するよう伝えていきたい。

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

民生委員等の関係者から支援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の有無を確認し、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%←前回97%)

(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。(新規項目)

・評価基準

1) 介護予防を実施する地域の選定について、必要性の根拠を明確にしていることが事業目標や地域診断の記録で示すことができる

2) 実施地域を選定した理由を説明できる資料がある。

の2項目を満たす場合にA評価とし、それ以外をB評価とした。

・評価結果

A評価:74センター B評価:2センター

・改善に向けての取組み

ほとんどのセンターで取組みが確認できた。確認出来なかった2センターについても実施はしているが、記録への落とし込みが不十分であった。

(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。

・評価基準

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。

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。

上記2点を基準として、巡回派遣員（本市の介護保険課から全センターを巡回し状況確認する）記録により、確認を行った。上記①②を満たしていればA評価、それ以外はB評価である。

・評価結果

A評価：76センター

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。

・評価基準

介護支援専門員との連絡会や研修会を開催したかどうかを確認し、かかる会議を開催している記録が確認できればA評価とし、できなければ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%)

・改善に向けての取り組み

B評価の1センターも連絡会や研修会の実施は確認できなかったが、日頃から圏域内の介護支援専門員との連携は図っている。今後は、介護支援専門員への支援として連絡会や研修会等の実施や案内を促していききたい。

(2) 介護支援専門員からの相談に対し、支援を行っている。

・評価基準

介護支援専門員から相談を受けているかどうかを支援経過記録や相談受付票などで確認し、確認できた場合はA評価、確認できなかった場合はB評価とする。

・評価結果

A評価：76センター（基準適合率100%←前回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。

・評価基準

介護支援専門員からの相談に対し、社会資源の情報提供を行っている記録がある場合をA評価、無い場合を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%)

・改善に向けての取り組み

B評価の1センターも社会資源の情報提供は行っているが、記録で確認が出来なかった。実地調査にて、記録に残す事を助言した。今後も介護支援専門員の支援を強化を働きかけていきたい。

5 ネットワーク構築

(1) 地域包括ケアのネットワークづくり

①医療機関とのネットワーク(連携)会議を開催及び参加しているか。

・評価基準

医療機関とのネットワーク(連携)会議(地域ケア会議含む)の会議録が確認できればA評価、できなければ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%)

・改善に向けての取り組み

B評価の1センターも医療機関の日々の連携は図れている。今後は医療機関とのネットワーク構築のため、地域ケア会議等での医療との連携の重要性について周知していきたい。

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。

・評価基準

サービス事業所とのネットワーク(連携)会議(地域ケア会議含む)の会議録が確認できればA評価、できなければ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%)

・改善に向けての取り組み

B評価の1センターもサービス事業所との日々の連携は図れている。今後はサービス事業所とのネットワーク構築のため、地域ケア会議等でのサービス事業所との連携の重要性について周知していきたい。

6 地域づくり

(1) 社会資源の把握

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。

・評価基準

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

の2項目を満たす場合にA評価とし、それ以外をB評価とした。

・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%)

・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複数の情報をもとに、地域の弱みや課題についてアセスメントを行っているか。

・評価基準

データの分析を明示し、年度毎に更新しているか、地域診断シートで確認できればA評価、確認できなければB評価。

(※地域診断シート：各センターごとに圏域の強みや課題をデータや地域住民の声を視覚化することにより、センター内で圏域の特徴を共有し、事業計画等につなげていくためのシート。

・評価結果

A評価：76センター (基準適合率 100%←前回 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。

・評価基準

平成30年度地域ケア会議の計画書・議事録があればA評価とし、なければB評価とする。

・評価結果

A評価：76センター (基準適合率 100%←前回 99%)

②地域ケア会議について、事例検証(ふり返り事例検討)や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。

・評価基準

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

の2項目を満たす場合にA評価、それ以外をB評価とした。

・評価結果

A評価:73センター B評価:3センター(基準適合率 96%←前回 99%)

・改善に向けての取り組み

ほとんどのセンターで実施が確認できた。2センターでは参加者へのフィードバック実施の記録、1センターでは、振り返りを行っている記録を確認できなかったため、記録の徹底を要請した。

(3) 地域支え合いに関する地域との会議をもっているか。

・評価基準

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・参加しているかを会議録・議事録等で確認できればA評価、確認

できなければB評価とする。

・評価結果

A評価：76センター（基準適合率 100%←前回 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。

・評価基準

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。

の2項目を満たせばA評価とし、それ以外をB評価とする。

・評価結果

A評価：76センター（基準適合率 100%←前回 97%）

(5) 住民相互の見守り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。

・評価基準

コミュニティサポート事業を支援している（または、地域に事業活用を働きかけている）ことを月報、地域支え合い推進員連絡会用報告書等取組みのわかる資料で確認できればA評価とし、確認できなければB評価とする。

・評価結果

A評価：76センター（基準適合率 100%←前回 99%）

7 認知症の人にやさしいまちづくり条例制定の推進

①主旨について、理解し、市民に広報を行っている（新規項目）

・評価の基準

1) チラシ等の配布を行っている記録がある

2) 地域の行事等で説明を行った記録がある

の2項目を満たす場合にA評価、それ以外をB評価とした。

・評価結果

A評価：76センター（基準適合率 100%）

②神戸市高齢者安心登録制度の主旨を理解し、対象となる市民へ説明を行っている。

・評価の基準

対象者または、協力者に神戸市高齢者安心登録制度の説明を行っている

記録があればA評価、それ以外をB評価とする。

- ・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%）

- ・改善に向けての取り組み

B評価の 2 センターにおいては、区で独自で実施している別事業の案内は実施した記録は確認できたが、本事業の記録は確認できなかった。今後は、同事業の主旨の理解を促し、対象者または、協力者へ説明を行って行きたい。

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。

※他の法人は自主改善に任せる。

2 改善指導の流れ

平成30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 平成30年度評価における、改善指導対象センター数・・・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

他センターの参考となるケース相談対応・地域づくり事例

センター運営における優れた取り組みをセンター間で共有する事で、相談対応の質の向上を図ることを目的として、運営評価の項目において、工夫ありとした項目について事務局で聞き取りを実施した。

①チームアプローチについて（10センター）

・定期的にセンター内でのミーティングを実施し、情報共有を図っている。また、ミーティングではホワイトボードを使用することで、情報を視覚化し、共通理解を図れるようにしている。更に使用したホワイトボードを写真にとり保管する事で、議事録作成の手間を削減し、業務の効率化も実行できた。

②センター業務の広報について（37センター）

センターを知らないが知っておいてほしい方に広報するため、閉じこもりがちな高齢者でも必ず行く場所について情報収集と分析を行い、センター業務の広報を実施した。

③権利擁護業務について（9センター）

・複合的な課題を持つ世帯に対して、オレンジチームや医療機関等の関係機関と連携し、支援を行った。ケース検討会議を実施し、支援者を増やし、役割分担を行い、関係機関と支援の目標を共有する事で、世帯全体に対して支援を実施することが出来た。

・圏域内でおきた消費者被害（疑い含む）について、啓発のチラシを作成し、圏域内での啓発を行った。圏域内での被害がない場合も、区内での情報をまとめて、啓発を行うことで、消費者被害の防止に向けた取り組みを実施した。

④介護予防業務について（5センター）

・圏域内の居場所に関してそれぞれの特徴をまとめて、その特徴をもとに対象者に合った居場所の照会を行った。

・地域診断を行いその結果により、介護予防の取り組みが必要な地域を選定し、介護予防の普及や居場所の立ち上げ支援等を実施した。

⑤包括的継続的ケアマネジメント業務について（5センター）

・圏域内の居宅介護支援事業所に対してヒアリングを行い、支援が足りていない事を把握し、センターの支援のあり方等の見直しを行った。

・介護支援専門員の相談に対して、関係機関での検討の場を設けるなどの支援を行った。1事例を通して、他の事例にも応用できるような関係機関とのつながりが構築できた。

⑥地域づくりについて（23センター）

- ・圏域内の社会資源について、地域の方の協力を得て、多くの住民の目に留まるように地域福祉センターや自治会の掲示板などで掲示を行った。
- ・認知症の方の支援にあたり、個別の地域ケア会議を実施し、支援者での見守り体制の構築を図った。また、地域で起こりえる課題と捉え、典型事例として、圏域全体の地域ケア会議を実施し、地域課題として、地域住民との共有ができた。

⑦認知症の人にやさしいまちづくり条例の推進について（11センター）

- ・前年度に認知症の相談が多かった地域を選定し、認知症サポーター養成講座を実施。実施するにあたっては、地域住民と打合せを行い、広報にも協力いただいたことにより、広く地域住民へ周知できた。

⑧その他（5センター）

地域の医療機関やサービス事業所との会議を実施したり、日頃から密な連携を図ること、ネットワークの構築を図っている。

（評価委員会より）

あんしんすこやかセンター内での情報共有を密に行うことで、それぞれの職種の強みを生かして、支援を行うことが出来ている。関係機関とも話し合いを重ねる事で、関係者とのスムーズな連携体制が構築できている。今後も日々の訪問活動や、関係者との話し合いを大切にし、高齢者の支援を継続していただきたい。

また、あんしんすこやかセンターは地域が抱える課題やニーズを把握し、地域住民や関係機関と情報を共有することで、地域課題を考えるきっかけとなっている。今後もより地域の課題について地域住民が主体的に解決できるように、関係機関と協働して、地域づくりを支援していただきたい。個別事例の検討は地域課題を考えていく上でのスタート地点となることから、個別事例の積み上げを今後さらに意識していくことを期待している。

地域包括支援センター運営評価 基準等の改定（案）

令和元年度地域包括支援センター運営評価項目を下記の通り変更を行う。

※下線部が変更箇所

II 業務の状況

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。

(評価の視点) 介護予防の取り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いだか。その対応が適切に記録されているか。

令和元年度運営評価の実施方法について

令和2年度は、あんしんすこやかセンターの公募の時期と重なるため、現地調査を行う運営評価項目を絞り、効率的・重点的に実施する。方法は以下のとおりにする。

1 全評価項目を確認するセンター

- ①前年度に「改善指導」対象のセンター…なし
- ②前年度の達成率が90%より低いセンター…1センター
- ③過去4ヵ年の達成率が90%より低いセンター…4センター
- ④過去4ヵ年の伸び率が-5%以上のセンター…なし
- ⑤前年度より伸び率が-5%以上のセンター…4センター

2 評価項目について

(1) 全センター確認する項目

- ①平成30年度の運営評価の項目において、特にあんしんすこやかセンターからの説明が必要であった下記3項目と新規項目の2項目の計5項目を重点項目とし、確認を行う。

<特に説明が必要な項目>

Ⅱ 業務の状況

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、集いの場などの介護予防に資する社会資源につなげている。
- (2) 介護予防の必要性について、根拠を持って選定し行っている。

4. 包括的継続的ケアマネジメント業務

- (3) 介護予防支援専門員に対し、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に助言を行っている。

<新規項目>

Ⅱ 業務の状況

1. 総合相談支援業務

- (8) センター業務の広報活動を行い、認知度を上げている。
- ⑤消費者被害防止に関する広報

7. 認知症の人にやさしいまちづくり条例の推進

- (1) 神戸市認知症の人にやさしいまちづくり条例の主旨を理解し、積極的に啓発・相談・支援している。
- ②神戸市高齢者安心登録制度や診断助成制度・事故救済制度（GPS 安心かけつけサービス含む）の趣旨を理解し、対象となる市民へ説明している。

(2) センターによって、確認する項目

- ・自己評価が「不適」「B」の項目
- ・前年度の評価結果が「不適」「B」であった項目

(3) S 評価について

「Ⅱ 業務の状況 1. 総合相談支援業務 (8) センター業務に関する広報」の項目については、全センター現地確認を行わないため、令和元年度においては S 評価はなしとする。

3. 他センターの参考となる取り組みについて

平成 30 年度運営評価と同様、事務局があんしんすこやかセンター現地調査時に他センターの参考となる取り組みについて聞き取り、事例をまとめることとする。

地域包括支援センター運営評価基準(実務用)

センター名: ○○あんしんすこやかセンター

現地調査日:

(H31年度評価用)

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・不適	<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局マニュアル掲載「必須マニュアル」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。 ②変更時には届出がされているか。 	適・不適	<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"> 必要書類が整備されている。 24時間の連絡体制が整備されている。 	<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。 	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》緊急対応内容が記載されている 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
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。 	適・不適	<ul style="list-style-type: none"> 9割以上の書類が期日内に提出されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 《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」「業務職員証交付書」「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務局」 「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」「自己評価書」 ※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。 	適・不適	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<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) 外部研修受講状況、センター内研修等実施中数確認
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。 	適・不適	<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は、是正(改善)申請もしている 	<ul style="list-style-type: none"> 《左記1つでも非該当》 	<ul style="list-style-type: none"> 「重点項目」 文書取扱いの作成 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 外部研修媒体使用の取り決め 個人情報等が交付されたパソコンのインターネット接続

	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
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手元ででき、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 	適・不適	<ul style="list-style-type: none"> 《すべてを満たす》 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保できる 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》	現地確認
8. 人権の擁護及び高齢者虐待の防止	<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」に基づく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 	適・不適	<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 	《左記1つでも非該当》	介護保険課にて確認
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 	適・不適	<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 	《左記1つでも非該当》	

地域包括支援センター運営評価基準(実務用)

センター名: ○○あんしんすこやかセンター

現地調査日:

(R1(2019)年度評価用)

II 業務の状況 (36項目)

評価項目	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	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③が最も多い	介護保険費で集計	
	(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・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	介護保険費で集計	
	(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つているか。	・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③が最も多い	介護保険費で集計	
	(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・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	介護保険費で集計	
	(5) 案内表示はわかりやすいか	・専門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	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	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。	・月別実績報告書	A・B	10%以上	10%未満	当該年度4月前月の高齢者数と月報より、介護保険費で集計	
	(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	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、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。	①センターに関する広報 ②成年後見制度に関する広報 ③高齢者虐待防止に関する広報 ④フレイル予防を含めた介護予防の普及啓発 ⑤消費者被害防止に関する広報 ⑥神戸市認知症の人にやまひまらちづくり条例やそれに基づく神戸モデルの普及啓発	・広報活動の記録 ・広報活動の記録 ・広報活動の記録 ・広報活動の記録 ・広報活動の記録 ・広報活動の記録	A・B A・B A・B A・B A・B A・B	通常の広報活動(地域のイベントでのチラシ配布等) 通常の広報活動(地域のイベントでのチラシ配布等) 通常の広報活動(地域のイベントでのチラシ配布等) 通常の広報活動(地域のイベントでのチラシ配布等) 通常の広報活動(地域のイベントでのチラシ配布等) 通常の広報活動(地域のイベントでのチラシ配布等)	特にしていない 特にしていない 特にしていない 特にしていない 特にしていない 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	・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。	・活動の記録 ・計画書 ・報告書	S・A・B A・B	配布冊子の分析・分析多活かした広報計画(広報活動の振り返り)をしている	特にしていない 特にしていない	年4回来賓の実施 3ヶ月に1回開催できているかを目安にしている	

	評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	評価	S	評価の指標 A	B	備考
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。 (2)＜虐待＞ 通報の受理・報告を適切に行っている。 (3)＜消費者被害＞ 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ないで市民に対し、消費者被害の情報提供を行い、啓発しているか。 (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。	・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。 ・通報を受けてから区への報告が迅速になされているか。 ・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。 ・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くか、また、委員の場などでの介護予防に資する社会資源について、その対応が適切に記録されているか。	・ケース記録の有無 ※月報よりケース指定 ・特段の理由なく、通報内容の事実確認及び区への報告が48時間を超えていないか。 ・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 ・ケース記録の有無 ※月報よりケース指定	A・B A・B A・B 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ない。 48時間以内で報告されていないものがある。 （すべてを満たす） ・情報提供を行ったこと ・市・区及び関係機関に上記が実施できなかった場合 に、明確な理由が記載されているか。 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 （すべてを満たす） ・関係機関と連携し、情報収集をしている。 ・社会資源等必要な支援につないでいる。 介護予防を実施する地域の選定について、必要性の把握、目標や地域診断等の資料により確認できる。 ・実施地等を決定した理由を説明できる資料がある。	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。 ・区の名簿より併存確認 ・月報(消費者被害)より対象ケースを決定 ・月報(関係機関)より対象ケースを決定 ・該当ケース記録の提示。 いすれかの条件を満たすケースが複数あり、複数ケースにて、互記条件をすべて満たしたと見做す(センターとして両方の役割を担ったかを判断する。)	
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る。 (2)介護予防の必要性について、相談を持って地域を選定している。 (3)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。 (4)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。 (5)課題・支援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。	・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、委員の場などでの介護予防に資する社会資源について、その対応が適切に記録されているか。 ・地域の特性に応じて、介護予防の働きかけを行っているか。 ・地域診断に基づき、優先的に介入すべきターゲットを理解し、介護予防の取組みが行えているか。 ・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・支援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。	・個別ケース記録 ・取組みの分かる書類 ・ケース記録の有無 ※月報よりケース指定 ・地域となる資料 ・活動の記録 ・巡回派遣員記録 ・指導対応記録	A・B A・B A・B A・B	— — — —	（すべてを満たす） ・関係機関と連携し、情報収集をしている。 ・社会資源等必要な支援につないでいる。 介護予防を実施する地域の選定について、必要性の把握、目標や地域診断等の資料により確認できる。 ・実施地等を決定した理由を説明できる資料がある。 ・巡回派遣員確認ケース中、指摘のないものが5割未満。 ・巡回派遣員の確認(2回目)において、も指摘あり。(介護保険費からの指導あり)	・該当ケース記録の提示。 いすれかの条件を満たすケースが複数あり、複数ケースにて、互記条件をすべて満たしたと見做す(センターとして両方の役割を担ったかを判断する。)	
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組みを行ったか。 (2)介護支援専門員からの相談に対し、支援を行っている。 (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。	・介護支援専門員との連絡会や研修会を開催したか。 ・介護支援専門員から相談を受けているか。 ・社会資源の情報提供を行っているか。 ・社会資源の情報提供を行っているか。	・取組みがわかる記録 ・介護支援専門員の支援に資する提供資料 ・ケース記録の有無 ※月報よりケース指定 ・情報提供を行ったことがわかる記録 ・提供した書類 ・会議録 ・会談録	A・B A・B A・B A・B	— — — —	圏域内介護支援専門員との連絡会、研修会を実施した記録がある(1回以上) 圏域内介護支援専門員との連絡会、研修会を実施した記録が確認できない(1回以上) 介護支援専門員からの相談を受け、支援を行っている(1回以上) 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(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	(1)地域包括ケアのネットワークづくり	①関係機関とのネットワーク(連絡)会議を開催しているか、或いは参加しているか。 ②サービス事業所とのネットワーク会議を開催しているか。	・開催した記録がある ・開催した記録がある	A・B A・B	— —	開催が確認できない 開催が確認できない		

評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	評価	S	A	B	備考
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。 ②複数の情報をもとに、地域の弱みや課題についてアセスメントを行っているか。	・取り組みを示す資料 ※社会資源一覧・マップ等 ・地域診断シート ・地域課題シート	—	把握した状況をセンター内で共有し、市民に分かりやすく明示していることが文書で分かる。 データの分析を明示し、年度ごとに更新している	確認ができない 実施(情報更新)が確認できない	
	(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。 ②会議後のふりかえりやフィードバックをしている。 ③個別地域ケア会議と地域づくりに資する地域ケア会議を両方行っている。	・地域ケア会議の計画書・議事録 ・地域ケア会議の報告書・議事録 ・課題をまとめた資料 ・フィードバック資料(新聞等) ・地域ケア会議の計画書及び報告書 ・会議録	—	実施している センター内で振り返りや課題のまとめをしている	実施が確認できない 準備までしか実施していない 実施が確認できない	介護保険費で報告書により確認
7. 認知症の人にやさしいまちづくり 事例の推進	(3)地域支援会に関わる地域との会議をもっているか。	④地域支援会に関わる地域との会議(小規模な地域支援会)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いて	⑤関係機関へつないで、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 ・月報	—	(すべて満たす) 関係機関について、センター内で連携し検討を行った	(左記一つでも非該当) ※関係機関については、連携を阻まない	
	(5)住民相互の見守りができるようながら、ルールの補完などコミュニケーションを支援している。	⑥コミュニティサポート事業を支援している(または、地域に事業活用を働きかけている)	・月報 ・取組みのわかる資料	—	(いづれかが満たす) グループを支援している グループ立ち上げを働きかけている	実施が確認できない	
	(1)認知症の人にやさしいまちづくり事例の認知症の啓発・相談・支援している。	⑦認知症の認知症の人にやさしいまちづくり事例の認知症の啓発・相談・支援している	・広報活動の記録	A・B	センター等を使用し、市民に広報を行っている。	実施が確認できない	
	(2)認知症の人にやさしいまちづくり事例の認知症の啓発・相談・支援している。	⑧認知症の認知症の人にやさしいまちづくり事例の認知症の啓発・相談・支援している	・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、協力者にあらかじめ登録制度や認知症啓発制度、認知症啓発制度(GPS安心かけつけサービス等)の説明を行っている記録がある。	実施が確認できない	

※下線・・・変更箇所 囲み・・・新規項目

地域包括支援センター運営評価および選定委員会にかかるスケジュール

令和元年度

- 9月 令和元年度第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
(参考) 令和元年9月26日を予定
- 12月 利用者アンケート実施
令和元年度利用者アンケートを2月まで実施(3ヶ月間)
- 1月 令和元年度第2回地域包括支援センター評価委員会
(1) 自主改善実施センターについて進捗の報告
(2) 次年度評価基準案提案
(3) 令和2年度あんしんすこやかセンター公募について
- 2月 令和元年度第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2年度

- 4月 令和元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
- 5-6月 調査開始
公募時期のため、重点的に以下を実施する。
(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。
- 6-7月 令和2年度第1回評価委員会および選定委員会
(1) 令和2年度第1回地域包括支援センター評価委員会
令和元年度地域包括支援センター運営評価について報告
(2) 令和2年度第1回地域包括支援センター選定委員会
令和3年度以降の地域包括支援センター公募について、選定基準を提案

7-8月 令和2年度第1回地域包括支援センター運営協議会
(1) 運営評価について、評価委員会の審議結果を報告

8月 公募説明会

令和3年度以降の地域包括支援センター運営委託について、応募希望事業者を対象に公募説明会を開催し、公募要領を配布する。

10月 応募書類の受付

10-11月 令和2年度第2回評価委員会および選定委員会

(1) 令和2年度第2回地域包括支援センター評価委員会
平成2年度運営評価の改善報告
平成3年度運営評価の提案

(2) 令和2年度第2回地域包括支援センター選定委員会
運営法人の選定・審議

12月 令和2年度第2回地域包括支援センター運営協議会
運営法人の選定について、選定委員会の審議結果を報告

12月 公募結果通知

