令和７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

令和８年２月２日（月）14：00～16：00
中央区文化センター　会議室 1103・1104

１　開　会

（1）出席者の確認

（2）副局長挨拶

２　議　題

【報告事項】

（1）あんしんすこやかセンター運営評価について（資料集）

【協議事項】

（1）あんしんすこやかセンター運営体制の一部見直し（資料１）

（2）令和９年度以降のあんしんすこやかセンター運営に関する検討事項【非公開】（資料２）

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　名誉教授
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	神戸市介護老人保健施設協会　会長
稲見　直邦	神戸市民間病院協会　理事
○久次米　健市	神戸市医師会　副会長
下田　修司	神戸市老人福祉施設連盟　副理事長
登利　佳央	神戸市歯科医師会　理事
毎田　糸美	神戸市シルバーサービス事業者連絡会　副会長
宮内　智也	神戸市薬剤師会　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
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
山中　恵	兵庫県看護協会　部長

【利用者代表】

新原　慶子	市民代表委員（1 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
美崎　栄一郎	市民代表委員（2 号被保険者）

【地域団体】

☆井上　眞規子	神戸市民生委員児童委員協議会　常任理事
本田　幹雄	社会福祉法人神戸市社会福祉協議会　事業推進局長

【行政】

小園　大介	神戸市福祉局副局長

◎…委員長　　○…副委員長　　☆…新委員

資料１

あんしんすこやかセンター運営体制の一部見直し

あんしんすこやかセンターでは、緊急時の対応に備えて 24 時間対応の体制をとっている。しかしながら、業務時間外の連絡の多くは不急のものであり、その際は業務時間内に改めて対応する旨を伝えている。また、業務時間外についてはセンターの多くがオンコールで対応しておりセンター職員の負担が大きい。

そこで、緊急時の体制は維持した上で、センター職員の負担軽減を図るため、業務時間外対応の取り扱いについて以下の通り見直しを行う。

【現行（仕様書記載）】

相談窓口としての業務については、併設施設等の機能との連携のもとに 24 時間対応の体制を採るものとする。

【見直し案】

相談窓口としての業務については、併設施設等の機能との連携のもとに 24 時間対応の体制を採るものとする。

ただし、業務時間外について、留守番電話での応答を可能とする。その際、留守番電話のメッセージで緊急時の連絡先を必ず案内し、緊急連絡先に連絡があった際には適切に対応すること。なお、不急の場合は翌営業日内での対応で差し支えない。

例）「〇〇あんしんすこやかセンターです。現在は業務時間外です。緊急の場合は、〇〇〇―〇〇〇〇までご連絡ください。なお、業務時間は、平日 9～17 時、土曜日 9～12 時です。」

【適用時期】

令和８年４月１日から

≪参考：厚労省 Q&A≫

（問）地域包括支援センターは２４時間対応を確保することが必要か。

（答）必ずしも２４時間体制を採ることは必要ないが、虐待への対応等の場合も想定し、センター職員に対して緊急に連絡が取れるような体制を整備しておくことが必要である。（関係機関に、夜間や休日のセンター職員の緊急連絡先を登録する等）

令和７年度
神戸市地域包括支援センター評価委員会資料抜粋

資料集

○資料１　　神戸市地域包括支援センター運営評価の概要

○資料２　　令和６年度　地域包括支援センター運営評価　評価総括表

○資料３　　令和６年度センター別運営評価内容

○資料４　　運営評価の改善報告について

○資料５　　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

○資料６　　令和６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７－１　令和７年度　地域包括支援センター運営評価について（案）
　　７－２　令和７年度　地域包括支援センター運営評価基準（現地調査は８年度実施）に関するＱ＆Ａ
　　７－３　令和７年度　地域包括支援センター運営評価基準（実務用）

○資料８　　令和７年度以降の運営評価について（案）

○資料９　　地域包括支援センター運営評価および選考にかかるスケジュール

資料１

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。

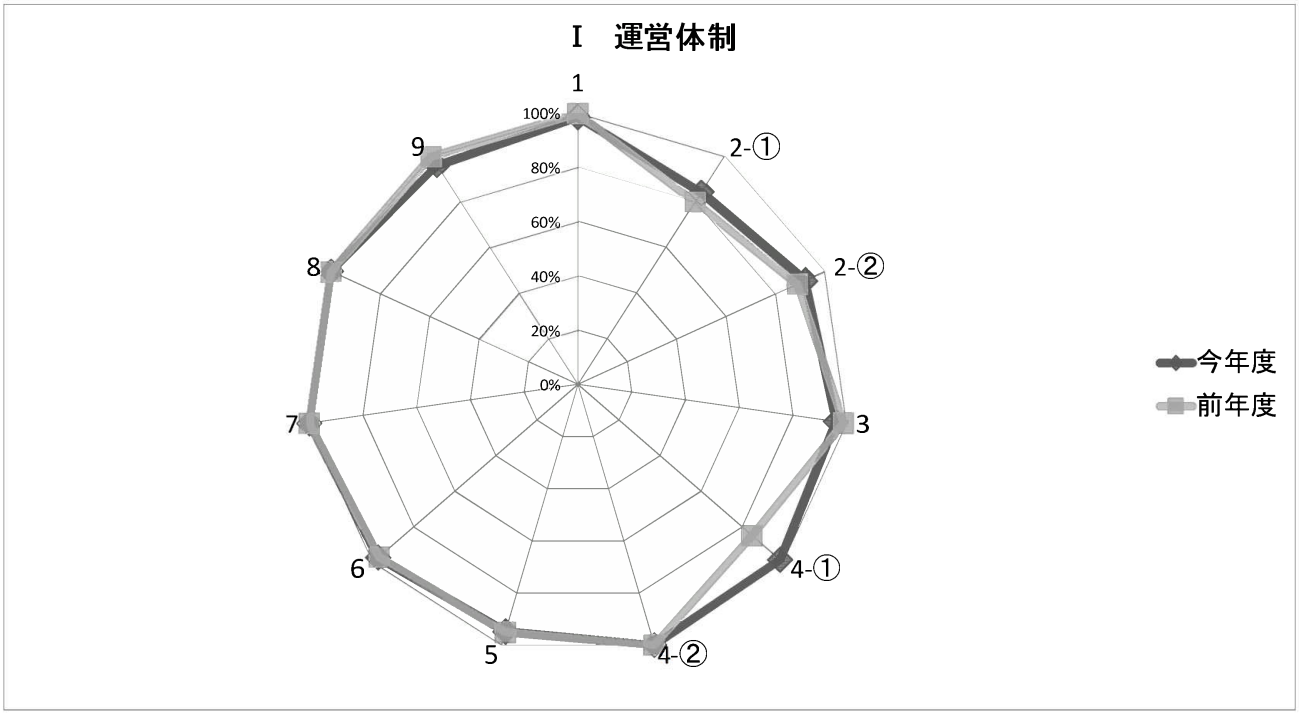
令和6年度　地域包括支援センター運営評価　評価総括表

資料２

令和6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6年度運営評価基準に基づき、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96％(R5年度95％、R4年度94％）が適評価、「業務の状況」については平均99％（R5年度99％、R4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。

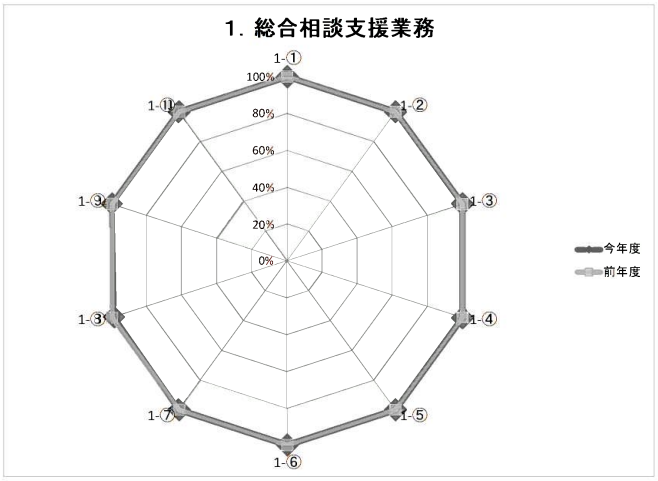
センター別運営評価内容（Ⅰ　運営体制）

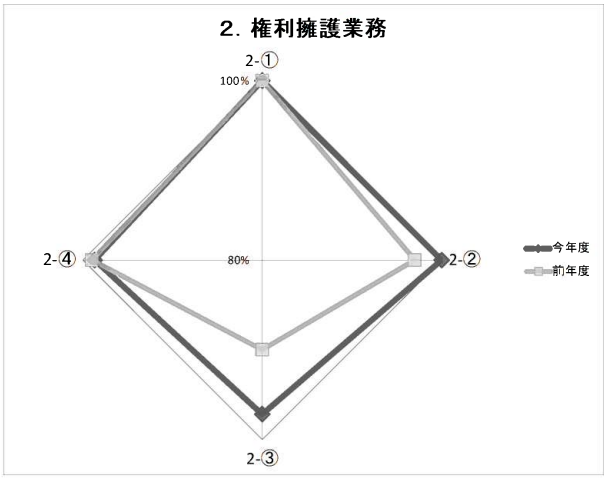
	グラフ	評価の内容	評価結果			基準適合率		
			適	不適	－	今年度	前年度	増減
1. 運営方針・要綱・要領	1	センターの運営方針・運営要綱・実施要領・業務に関するマニュアル等を全センター職員が必要時参照している。	75	1	0	99%	100%	−1%
2. 職員配置	2-①	4職種が常時配置されているか。	64	12	0	84%	80%	4%
	2-②	変更時には届出がされているか。	70	6	0	92%	89%	3%
3. 24時間連絡体制	3	24時間の連絡体制が整備されている。	73	3	0	96%	99%	−3%
4. 事務執行力	4-①	9割以上の書面が期日内に提出されているか。	75	1	0	99%	85%	14%
	4-②	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。	72	4	0	95%	95%	0%
6. 個人情報の保護	6	個人情報の保護のために対策を講じている。	74	2	0	97%	97%	0%
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。	73	3	0	96%	100%	−4%



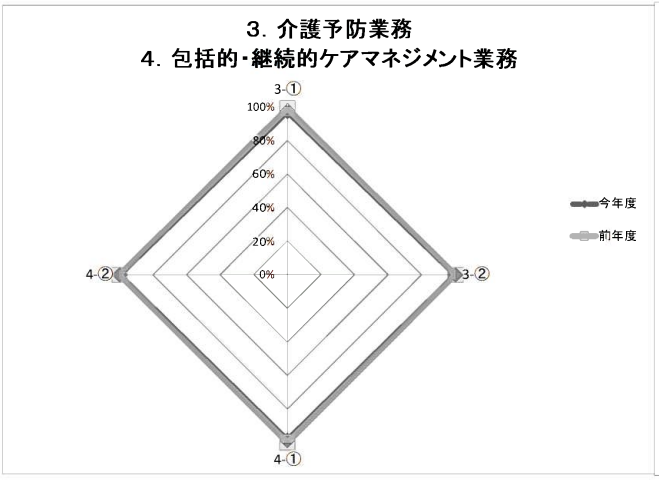
センター別運営評価内容（Ⅱ　業務の状況）

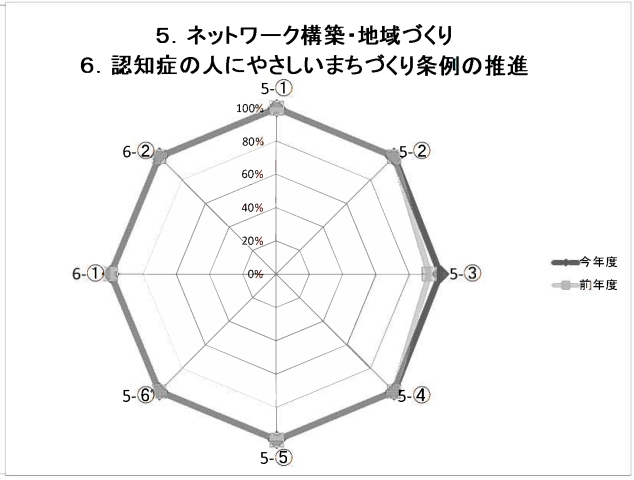
	グラフ	評価の内容	評価結果				基準適合率（S+A）		
			S	A	B	－	今年度	前年度	増減
1．総合相談支援業務	1-①	(1)職員の応対態度	76	0	0	0	100%	100%	0%
	1-②	(2)説明の分かりやすさ	76	0	0	0	100%	100%	0%
	1-③	(3)相談の満足度はどうか。	76	0	0	0	100%	100%	0%
	1-④	(4)相談環境は適切か。	73	2	0	1	100%	100%	0%
	1-⑤	(5)案内表示はわかりやすいか		76	0	0	100%	100%	0%
	1-⑥	(6)利用者から相談が寄せられているか。		76	0	0	100%	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。		75	1	0	99%	100%	−1%
	1-⑨	(9)①介護リフレッシュ教室の広報・案内を実施しているか。		76	0	0	100%	100%	0%
	1-⑩	(9)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%	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%	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。		69	2	5	97%	90%	7%
	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%	99%	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%
	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%
5．ネットワーク構築・地域づくり	5-①	(1)地域資源の把握 地域の社会資源・地域の状況を把握し、市民や関係者（介護支援専門員専門員等）に分かりやすく明示しているか。		76	0	0	100%	100%	0%
	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か。	44	32	0	0	100%	100%	0%
	5-③	(2)地域ケア会議 ②・会議後のふりかえりを行い、担当圏域の地域ケア会議から見えてきた課題をセンター職員の4職種で検討し、まとめているか。また、課題に対して今後の方策を具体的に検討しているか。 ・地域ケア会議で話し合った内容を参加者全員にフィードバックをしているか。		75	1	0	99%	92%	7%
	5-④	(3)地域支え合いに関する地域との会議をもっているか。		76	0	0	100%	100%	0%
	5-⑤	(4)公的福祉サービス等や地域の見守り体制につないでいる。		76	0	0	100%	100%	0%
	5-⑥	(5)住民相互の見守り支え合いができるようなグループの結成などコミュニティづくりを支援している。		76	0	0	100%	100%	0%
6．認知症の人にやさしいまちづくり条例の推進	6-①	(1)認知症の人にやさしいまちづくり条例の主旨を理解し、積極的に認知症の啓発・相談・支援している。		76	0	0	100%	100%	0%
	6-②	(2)認知症初期集中支援チームや認知症疾患医療センター等（医療機関）と連携し、必要な対象者及びその家族への支援を行っている。		76	0	0	100%	100%	0%





令和６年度　センター別運営評価内容（Ⅰ　運営体制）

資料３

			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	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
	評価の内容	評価の視点	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
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。	・全職員が全マニュアル類が保管されている場所がわかり、活用できているか。 ・定期的に（年に１回以上）マニュアルを確認しているか。 ・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	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	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	適	適
2．職員配置	・４職種が配置されている。	①４職種が常時配置されているか。	適	適	適	不適	適	適	適	不適	適	適	適	適	適	適	適	不適	適	適	適	適	不適	不適	不適	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	不適	不適	適	適	適	不適	適	適	適	不適	不適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適
		② 変更時には届出がされているか。 ※やむを得ない理由がある場合は申出書を添付のうえ介護保険課にて判断する。	適	適	適	適	適	適	適	不適	適	適	適	適	不適	適	適	適	適	適	不適	適	適	適	不適	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	不適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	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。	・緊急時に連絡が取れるよう体制が整っているか。 ・時間外の責任者が明確になっているか。 ・緊急時対応が適切に行える仕組みが確立しているか。	適	適	適	適	適	不適	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	不適	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	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。	①９割以上の書面が期日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	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	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適
		②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	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	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。）	・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。 ・職務として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。 ・外部研修について２回以上の受講と復講研修の記録がある（ただし、異なる職員が受講）	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	不適	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	不適	適	適	適	不適	適	適	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。	・個人情報の漏洩がないか。 ・個人情報取扱事務チェック表により、定期的に業務のチェックを行っているか。 ・チェックの結果、改善が必要なものについてすぐに是正しているか。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	不適	適	適	適	適	不適	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	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。	・文書の整理等が適宜なされているか。 ・全センター職員が文書の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	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	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。	・「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	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	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。	・苦情解決体制が構築されているか。 ・センター独自の対応マニュアルがあるか。	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	適	適	適	適	適	適	適	適	不適	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	適	適	適
全11項目 不適が3．3以上で指導		適	11	11	11	10	11	10	11	9	11	11	11	11	10	11	11	10	11	10	9	11	10	10	5	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	9	11	11	11	11	11	9	11	10	11	11	11	11	11	10	11	11	11	11	10	10	10	11	11	10	11	11	11	10	10	10	11	11	11	10	11	11	11	11	10	11	11
		不適	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2	0	1	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
		－	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			100%	100%	100%	91%	100%	91%	100%	82%	100%	100%	100%	100%	91%	100%	100%	91%	100%	91%	82%	100%	91%	91%	45%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	82%	100%	100%	100%	100%	100%	82%	100%	91%	100%	100%	100%	100%	100%	91%	100%	100%	100%	100%	91%	91%	91%	100%	100%	91%	100%	100%	100%	91%	91%	91%	100%	100%	100%	91%	100%	100%	100%	100%	91%	100%	100%

令和６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 本山東部	2 本庄	3 本山南部	4 本山西部	5 魚崎北部	6 魚崎南部	7 住吉北部	8 住吉南部	9 御影北部	10 御影南部	11 六甲アイランド	12 高羽	13 六甲摩耶	14 六甲	15 大石	16 篠原	17 王子	18 西灘	19 新神戸	20 春日野	21 脇の浜	22 三宮	23 元町山手	24 ハーバーランド	25 港島	26 兵庫平野	27 みなとがわ	28 荒田	29 新開地	30 夢野の丘	31 中道	32 キャナルタウン	33 浜山	34 道場	35 ありの	36 八多淡河	37 有馬	38 谷上
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。	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
	(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	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	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	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
	(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	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	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	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。	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。	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
	(9)介護者支援について意欲的に取り組んでいるか	①介護リフレッシュ教室の広報・案内を実施しているか。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	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	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	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	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	A	A	－	A	A	A	A	A	A	A	A	－	A	A	A	A	A	A	A	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。	・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	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

	評価の内容	評価の視点	39 神戸北町	40 北鈴蘭台	41 鈴蘭台	42 五葉	43 しあわせの村	44 丸山	45 名倉	46 池田宮川	47 御蔵	48 西代	49 真野真陽	50 新長田	51 白川	52 名谷	53 妙法寺	54 名谷南	55 板宿	56 離宮	57 たかとり	58 西須磨	59 桃山台	60 塩屋	61 東垂水	62 垂水名谷	63 平磯	64 本多聞	65 舞子台	66 神陵台	67 舞子	68 押部	69 西神南	70 伊川谷	71 西神中央	72 神出	73 岩岡	74 平野西神	75 玉津	76 学園都市
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。	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
	(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	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	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	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
	(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	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	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	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。	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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	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	①介護リフレッシュ教室の広報・案内を実施しているか。	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	A	A	A	A	A
		②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	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	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	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。	B	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
	(4)＜権利擁護業務全般＞ 複数の課題を持つ事例への対応について、関係機関と対応を検討している。	・各機関が役割を認識し、連携して対応できるよう地域支援者・関係機関と検討会を開催（参加）、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	A	A	A	A	A

項目	評価の内容	評価の視点	1 本山東部	2 本庄	3 本山南部	4 本山西部	5 魚崎北部	6 魚崎南部	7 住吉北部	8 住吉南部	9 御影北部	10 御影南部	11 六甲アイランド	12 高羽	13 六甲摩耶	14 六甲	15 大石	16 篠原	17 王子	18 西灘	19 新神戸
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。	・自立の方や事業対象者で、介護予防の取り組みが必要というアセスメントや検討内容を記録し、積極的に（場合によっては複数回）アウトリーチしたか。（本人から介護予防の取り組みに関する相談があったケースを除く） ・介護予防の取り組みが必要な方をつどいの場やＫＯＢＥシニア元気ポイントなどの介護予防に資する社会資源等必要な支援につないだ記録があるか。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B
	(2)マニュアルを遵守し、介護予防ケアマネジメントを適時適切に実施している。	・ケアプラン作成やモニタリング・評価など、時期を逃すことなく、適時適切な対応を行っているか。 ・課題・状況等を適切に把握した上で、ケアマネジメントを行っているか。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
4．包括的継続的ケアマネジメント業務	(1)介護支援専門員に対し、社会資源の情報提供を行い、ケアマネジメントに生かせるよう助言を行っている。	介護支援専門員からの個別ケースの相談（委託ケースを除く）に対し、社会資源の情報提供を行い、ケアマネジメントに生かせるよう助言を行っているか。	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。	介護支援専門員から相談（委託と虐待ケースを除く）に対し、必要なサポートを行い、課題の解決に導いているか。	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	地域の社会資源・地域の状況を把握し、市民や関係者（介護支援専門員等）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	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か。	S	S	A	S	S	A	S	S	S	A	S	A	S	A	A	A	A	A	S
		② ・会議後のふりかえりを行い、担当圏域の地域ケア会議から見えてきた課題をセンター職員の４職種で検討し、まとめているか。また、課題に対して今後の方策を具体的に検討しているか。 ・地域ケア会議で話し合った内容を参加者全員にフィードバックをしているか。	A	A	A	A	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。	・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）	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。	・サービスや支援が必要であるが、全くサービスや支援につながっていない方を関係者へつないだか。 ・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
	(5)地域住民間で見守り支え合いができるようなグループの結成などコミュニティづくりを支援している。	認知症高齢者等声かけ訓練や新しいつどいの場の立ち上げ支援、既存の住民主体活動グループの後方支援を行っている。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
6．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。	診断助成制度・事故救済制度・ＧＰＳかけつけサービス・神戸市高齢者安心登録事業・ＫＯＢＥみまもりヘルパー・オレンジカフェの趣旨を理解し、対象者となる市民への説明・案内をしているか。	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。	関係機関と連携を行っているか。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
全26項目　B評価が7.8以上で指導		S	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
		A	21	21	22	21	21	22	21	21	21	22	21	22	21	22	22	22	22	22	19
		B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		−	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
		適合率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%

評価の内容	20 春日野	21 脇の浜	22 三宮	23 元町山手	24 ハーバーランド	25 港島	26 兵庫平野	27 みなとがわ	28 荒田	29 新開地	30 夢野の丘	31 中道	32 キャナルタウン	33 浜山	34 道場	35 ありの	36 八多淡河	37 有馬	38 谷上
3．(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	B	A	A	A	A	A	A	A
3．(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
4．(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	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
4．(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
5．(1)地域資源の把握	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5．(2)地域ケア会議 ①	S	S	A	A	S	S	S	A	S	A	S	S	S	S	A	A	S	S	S
5．(2)地域ケア会議 ②	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5．(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
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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5．(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
6．(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
6．(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
S	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
A	21	21	22	19	21	21	21	22	20	22	21	20	21	21	22	22	21	21	21
B	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
−	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
適合率	100%	96%	100%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

評価の内容	39 神戸北町	40 北鈴蘭台	41 鈴蘭台	42 五葉	43 しあわせの村	44 丸山	45 名倉	46 池田宮川	47 御蔵	48 西代	49 真野真陽	50 新長田	51 白川	52 名谷	53 妙法寺	54 名谷南	55 板宿	56 離宮	57 たかとり
3．(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
3．(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
4．(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
4．(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
5．(1)地域資源の把握	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5．(2)地域ケア会議 ①	S	A	S	A	A	S	S	S	S	A	S	A	S	S	A	A	A	S	A
5．(2)地域ケア会議 ②	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5．(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
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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5．(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
6．(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
6．(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
S	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
A	20	22	21	22	22	20	22	21	21	21	20	22	21	21	22	22	22	21	22
B	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
−	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
適合率	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

評価の内容	58 西須磨	59 桃山台	60 塩屋	61 東垂水	62 垂水名谷	63 平磯	64 本多聞	65 舞子台	66 神陵台	67 舞子	68 押部	69 西神南	70 伊川谷	71 西神中央	72 神出	73 岩岡	74 平野西神	75 玉津	76 学園都市
3．(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
3．(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
4．(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
4．(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
5．(1)地域資源の把握	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5．(2)地域ケア会議 ①	S	A	S	A	S	A	S	A	S	S	S	S	S	A	S	A	A	S	A
5．(2)地域ケア会議 ②	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5．(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
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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5．(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
6．(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
6．(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
S	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
A	21	22	21	22	21	21	21	22	21	21	21	21	21	22	21	22	22	21	22
B	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
−	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
適合率	100%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

資料４

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６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・決定。

（２）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

（３）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６年度評価における改善指導対象センター

元町山手あんしんすこやかセンター

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

資料５

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７年９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、現時点の改善状況の確認を行った。令和６年度評価結果を受けて、令和７年度のセンター運営において、指摘事項の具体的改善が既に行われていることが確認できた場合、及び運営法人の会議等により指摘事項を共有し改善に向けたルール等の周知徹底が行われていることが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、以下のとおり向上した。

「Ⅰ運営体制について」（評価時 96％→改善後 99％）

「Ⅱ業務の状況について」（評価時 99％→改善後 100％）

２．改善状況

別紙（資料２）のとおり

※当資料では、別紙は資料６を指します。

令和6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６

令和７年９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、「Ⅰ．運営体制　２．職員配置」を除く項目において、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）

	グラフ	評価の内容	基準適合率		
			今年度	改善報告後	主な改善内容
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。	99%	100%	下記①～②の事項について、センターミーティングにおいて実施の徹底及び、その周知をした。 ①全職員にマニュアルの保管場所の周知を行う。 ②新任職員研修の受講、復講の実施及び、記録を徹底する。
2. 職員配置	2-①	4職種が常時配置されているか。	84%	99%	・新しく入所した職員および既存職員の役割変更にて4職種が常時配置できた ・病気休暇取得時の取り扱いについて再度確認した。 ・現在、紹介業者を通じて紹介を受けている。
	2-②	変更時には届出がされているか。	92%	100%	・あんしんすこやかセンター運営事務マニュアルP197-199に基づき、ダブルチェックの上、届け出を提出する。 ・4職種ミーティングで職員の病気休暇取得時の取り扱いについて再度確認した。今後は病気休暇についても10日以内に変更届を提出することで統一する。
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。	96%	100%	・kintone操作マニュアルを熟読し今後忘れずに供覧欄入力を行い、入力者ともう1名でダブルチェックを行う事をルール化した。また、運営評価後にミーティングを開き、再度供覧を忘れずに行う事を再確認した。
4. 事務執行力	4-①	9割以上の書面が期日内に提出されているか。	99%	100%	・法人内で手続きが滞ったため、法人内の連携強化を周知した。また、変更届の提出が必要な場面・手順についても、再度運営法人本部およびセンター職員に周知した。
	4-②	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）	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。	95%	100%	・入職時に必要な研修の日程と内容を周知します。 ・必須研修一覧を作成し供覧した。また、kintoneで送られてくる研修に関しても案内を供覧し、受講忘れを全員でチェックしている。また、令和7年6月24日に実施された運営評価後にミーティングを開催し、再度必須研修の共有を行った。
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。	97%	100%	・事務マニュアルP15～P26の読み合わせ及び、下記①～③の事項について、11月13日のセンターミーティングにおいて再度職員に周知した。 ①電子媒体（地域包括支援センターシステム「ほのぼの」）での記録を徹底することで、情報の紛失防止や庁舎外への持ち出しを抑える。 ②庁舎外への情報の持ち出しを余儀なくされる場合は、個人情報管理簿にて管理徹底し紛失漏洩を防ぐ。 ③個人情報の入ったパソコンはネットつながないように徹底するとともに、ラインでの利用者情報のやり取りは一切しない。 ・本部に郵送で届いた認定結果について、認定結果受理簿に袋を付けてそれに入れて保管し、センター職員が郵便を受け取る部署へ直接行き、担当者が自ら袋から取り出すことにした。
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。	100%	100%	
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。	100%	100%	
9. 苦情対応	9	苦情対応が適切に行えているか。	96%	100%	・苦情対応記録を作成した場合は、日誌に記載し、供覧を呼びかける。作成者はセンター職員全員が供覧したことを確認したうえで、キントーンにて提出する。 ・センターに対する苦情の恐れがある場合、区に報告すると共に苦情報告書を速やかに提出します。同日定例会にて、全員に上記対応する事を話し合い、周知した。

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	基準適合率（S+A）		
			今年度	改善報告後	主な改善内容
1．総合相談支援業務	1-①	(1)職員の応対態度	100%	100%	
	1-②	(2)説明の分かりやすさ	100%	100%	
	1-③	(3)相談の満足度はどうか。	100%	100%	
	1-④	(4)相談環境は適切か。	100%	100%	
	1-⑤	(5)案内表示はわかりやすいか	100%	100%	
	1-⑥	(6)利用者から相談が寄せられているか。	100%	100%	
	1-⑦	(7)センター内でチームアプローチしているか。	100%	100%	
	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。	99%	100%	・地域活動において成年後見制度についての広報記録と、その広報に使用した資料も併せて記録する。 以上をセンターミーティングにて職員に周知した。
	1-⑨	(9)①介護リフレッシュ教室の広報・案内を実施しているか。	100%	100%	
	1-⑩	(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	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。	100%	100%	
	2-②	(2)＜虐待＞ 通報の受理・報告を適切に行っている。	100%	100%	
	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。	97%	100%	消費者被害（疑い）があった場合は内容をセンター職員で共有化し、市への報告が必要か否かも併せて情報共有を行なう。また月報の件数確認時にも再度、複数のセンター職員にて確認を行っていく。 また、これらの内容について10月31日のミーティングで職員に周知した。
	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。	99%	100%	令和7年10月28日の会議にて、以下の通り行っていくことを周知した。 課題分析等をセンターで行い、地域での会議（支援者連絡会等）で関係機関等と検討・検討会を開催する。多職種で検討会を開催することで支援の方向性を決定できるよう調整を行う。

	グラフ	評価の内容	基準適合率（S+A）		
			今年度	改善報告後	主な改善内容
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。	97%	100%	・評価項目の内容について職員で共有を行い、今後は給食会や民児協定例会に積極的に参加し、対象となる方の発見に努める。また、検討内容については必ず会議録の形式で記録することとした。 ・介護予防に資する社会資源につないだケースについて評価項目の内容について職員で共有を行い、今後はセンターから介護予防の取り組みが必要な方にアプローチしていけるよう地域行事に参加し啓発活動を行っていくこととした。
	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。	100%	100%	
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。	99%	100%	評価項目の本項目についてセンターミーティングにて話し合い、以後、該当するケースについて随時共有を行なっている。
	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。	100%	100%	
5. ネットワーク構築・地域づくり	5-①	(1)地域資源の把握 地域の社会資源・地域の状況を把握し、市民や関係者（介護支援専門員専門員等）に分かりやすく明示しているか。	100%	100%	
	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か。	100%	100%	
	5-③	(2)地域ケア会議 ②・会議後のふりかえりを行い、担当圏域の地域ケア会議から見えてきた課題をセンター職員の4職種で検討し、まとめているか。また、課題に対して今後の方策を具体的に検討しているか。 ・地域ケア会議で話し合った内容を参加者全員にフィードバックをしているか。	99%	100%	センターミーティングにおいて、指摘事項の共有と併せて、地域ケア会議運営マニュアルのP13～P15（特にP15の「フィードバック」）を中心とした読み合わせ、マニュアルに沿った基本対応の周囲・今後の方向性について話し合った。
	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。	100%	100%	
	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。	100%	100%	
	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。	100%	100%	
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。	100%	100%	
	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。	100%	100%	

資料７－１

令和７年度地域包括支援センター運営評価について（案）

１．令和７年度運営評価の改善案

下記の通り変更を行う。

＜Ⅰ　運営体制＞

６．苦情対応

センターに苦情があった場合の改善取り組みについてはケース記録からも判断できるため、根拠とすべき資料に追加する。

	評価の内容		評価の視点	根拠とすべき資料	S・A	B
変更前	６．苦情対応	・苦情対応が適切に行えているか。	・苦情解決体制が構築されているか。 ・センター独自の対応マニュアルがあり、センターに苦情があった場合は改善に向けて取組を行っているか。	・センター独自の苦情対応マニュアル ・苦情対応記録 ・会議録等	≪すべてを満たす≫ ・センター独自の苦情対応マニュアルがある ・職員に周知されている ・苦情対応内容が記録されている ・記録は組織的に報告されている ・センターに苦情があった場合は改善に向けて取組を行っているか	左記が確認できない
変更後	６．苦情対応	・苦情対応が適切に行えているか。	・苦情解決体制が構築されているか。 ・センター独自の対応マニュアルがあり、センターに苦情があった場合は改善に向けて取組を行っているか。	・センター独自の苦情対応マニュアル ・苦情対応記録 ・ケース記録 ・会議録等	≪すべてを満たす≫ ・センター独自の苦情対応マニュアルがある ・職員に周知されている ・苦情対応内容が記録されている ・記録は組織的に報告されている ・センターに苦情があった場合は改善に向けて取組を行っているか	左記が確認できない

＜Ⅱ　業務の状況＞

ケース記録をもって判断する以下の項目において、評価の内容・視点がそれぞれ異なることから、提出するケースが重複しないよう明記する。

・１（４）②家族に支援が必要な家族介護者に対するアセスメントと支援
・２（１）成年後見制度等の利用支援
・２（４）複合的課題を持つ世帯の相談対応
・３（１）①自立や事業対象者への積極的な介護予防アプローチ
・３（１）②介護予防に資する社会資源につなぐ支援
・４（１）①介護支援専門員からの相談に対する情報提供
・４（１）②介護支援専門員からの相談を受けてカンファレンス、もしくは同行訪問等の支援
・６②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と連携した支援

１．総合相談支援業務

（４）チームアプローチを行うことを想定し、根拠資料に会議録とケース検討記録を追加する。

	評価の内容		評価の視点	根拠とすべき資料	S・A	B
変更前	１．総合相談支援業務	(4)介護者支援について意欲的に取り組んでいるか	②家族に支援が必要な家族介護者に対するアセスメントを行い、状態やニーズに応じて適切な支援を行っているか	・家族に対する支援を行った記録	（S）家族に支援が必要な家族介護者に対するアセスメントを行い、状態やニーズに応じて適切な支援を行っている （A）適切な社会資源に関する情報を提供してた記録が確認できる	左記が確認できない
変更後	１．総合相談支援業務	(4)介護者支援について意欲的に取り組んでいるか	②家族に支援が必要な家族介護者に対するアセスメントを行い、状態やニーズに応じて適切な支援を行っているか	・家族に対する支援を行った記録 ・会議録 ・ケース検討記録	（S）家族に支援が必要な家族介護者に対するアセスメントを行い、状態やニーズに応じて適切な支援を行っている （A）適切な社会資源に関する情報を提供してた記録が確認できる	左記が確認できない

２．権利擁護業務

（１）成年後見制度や日常生活自立支援事業につながらなかった場合でも、利用の検討を行い、支援を行った場合の評価についてわかりやすくするため表記を修正した。

	評価の内容		評価の視点	根拠とすべき資料	S・A	B
変更前	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(または支援の検討を行ったか)。	・ケース記録 ※月報よりケース指定	成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援が確認できる（利用支援につながらない場合は、その検討している）	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
変更後	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に向けた支援を行っている。	・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に向けた支援を行っているか。	・ケース記録 ※月報よりケース指定 ・会議録 ・ケース検討記録	単なる情報提供ではなく、成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用に向けた支援が確認できる	成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用に向けた支援が確認できない

３．介護予防業務

（１）自立の方や事業対象者の方に、「保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源」を提案・アウトリーチしてもらうため、表記を追加する。

	評価の内容		評価の視点	根拠とすべき資料	S・A	B
変更前	３．介護予防業務	(1)介護予防の取組が必要な高齢者を早期に把握し、適切な支援につなげている。	・自立の方や事業対象者で、介護予防の取組が必要というアセスメントや検討内容を記録し、センターから積極的に（場合によっては複数回）アウトリーチしたか。（本人から介護予防の取組に関する相談があったケースを除く） ・介護予防マネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置付けているか。	・個別ケース記録 ・取組の分かる書類 ・ケアプラン	≪すべて満たす≫ ・自立の方や事業対象者で、介護予防の取組が必要というアセスメントや検討内容を記録し、センターから積極的に（場合によっては複数回）アウトリーチしている ・介護予防マネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置付けているか。	左記１つでも非該当
変更後	３．介護予防業務	(1)介護予防の取組が必要な高齢者を早期に把握し、適切な支援につなげている。	・自立の方や事業対象者で、介護予防の取組が必要というアセスメントや検討内容を記録し、センターから積極的に（場合によっては複数回）アウトリーチしたか。（本人から介護予防の取組に関する相談があったケース及び保険給付や介護予防・生活支援サービス事業のみ提案したケースを除く） ・介護予防マネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置付けているか。	・個別ケース記録 ・取組の分かる書類 ・ケアプラン	≪すべて満たす≫ ・自立の方や事業対象者で、介護予防の取組が必要というアセスメントや検討内容を記録し、センターから積極的に（場合によっては複数回）アウトリーチしている ・介護予防マネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置付けているか。	左記１つでも非該当

５．ネットワークづくり

（１）②地域包括支援ネットワークの構築について、当初運営評価基準のハードルを下げる目的で「個別ケース支援において」という文言を、「地域包括支援センターの事業評価を通じた機能強化について（厚生労働省令和６年６月７日通知）」における項目に加えていたが、複数のセンターから「個別ケース支援において」ネットワークが構築できたのかどうか判断が難しいという意見があったことから、評価の視点から「個別ケース支援において」という文言を削除し、根拠とすべき資料に「地域ケア会議議事録等」を追加する。

	評価の内容		評価の視点	根拠とすべき資料	S・A	B
変更前	5．ネットワーク構築・地域づくり	(1)地域包括支援ネットワークを構築する	②個別ケース支援において、高齢者福祉分野以外の関係機関・関係者と意見交換する機会を設けるなど、分野を横断した新たなネットワークを構築しているか。	・支援経過記録 ・会議録 ・ネットワーク構築状況のわかる資料	高齢者の支援に必要な関係機関と意見交換を行い、新たなネットワークを構築していることが確認できる	左記が確認できない
変更後	5．ネットワーク構築・地域づくり	(1)地域包括支援ネットワークを構築する	②高齢者福祉分野以外の関係機関・関係者と意見交換する機会を設けるなど、分野を横断した新たなネットワークを構築しているか。	・支援経過記録 ・会議録 ・ネットワーク構築状況のわかる資料 ・地域ケア会議議事録等	高齢者の支援に必要な関係機関と意見交換を行い、新たなネットワークを構築していることが確認できる	左記が確認できない

2．利用者アンケートについて

令和７年度利用者アンケートについては、令和７年９月１日～令和７年 10 月 31 日に行う。

資料 7-2

令和７年度地域包括支援センター運営評価基準（現地調査は８年度実施）に関するＱ＆Ａ

項目	質問	回答
Ｉ１（1）	「(各種マニュアル)を通じて運営管理者の役割について年１回職員の周知」はどのような記録で確認するのか。	各種マニュアルの読み合わせを行ったり、マニュアルに沿って運営管理者の役割（支援困難ケース対応や高齢者虐待対応等における方針決定、センター活動方針決定、苦情や事故発生報告を受けての対応、kintone など市や区に報告を行う際の決裁等）の周知を職場内会議や研修を行った場合に、その資料や会議録等から確認する。
Ｉ１（3）	「センター職員が作成するケアプラン数が上限を超えていないか」上限とは。	介護予防支援及びケアマネジメント従来型の対象者数がセンター全体で 35 件×配置職員数（地域支え合い推進員を含む）を上限とみなす。
Ｉ４（1）	「センター職員全員が研修を受講しているか」について、センター職員とは予防プランナーを含むか。	予防プランナーは含まない。 ただし、加配職員についてはセンター職員であるため、対象。
Ｉ４（1）	オンライン研修やオンデマンド研修は外部研修の対象か。	センター職員のスキルアップを目的とする外部研修であれば、オンラインやオンデマンドであっても受講し、職場での復講をしていれば対象。
Ｉ４（1）	休日に受けた研修は「職務として」扱うか。	扱わない。 ただし、研修受講日や受講時間を振替等で勤務と認めているのであれば可。
Ｉ４（2）	メンタルヘルス対策の項目にある「メンタルヘルスに関する研修会」とは、法人内の研修でもよいのか。	メンタルヘルスの項目については、法人内の研修であってもよい。ただし、メンタルヘルスに関する研修会をもって、任意・外部研修の項目の対象とは扱わない。
Ｉ６	センターに対する苦情内容が、「場所が不便だ」という対処のしようのない苦情や適切な対応をおこなったけれども相手方が納得に至らなかった場合等、改善の余地のないものはどのようにして扱ったらよいか。	あんしんすこやかセンター事務マニュアル「5-（6）事業者等に対する相談・苦情への対応」では区保健福祉課・市・他事業所に影響を及ぼさないものであっても、センター内で記録を残し、センター内で共有することになっている。苦情を受け付けた場合は、職場内会議で対応について振り返り（相手の訴えの内容やセンターで行った対応を整理し）、必要であれば改善策を検討している記録を求める。なお、過剰な要求や不当要求に応じる必要はない。 例えば、同居の息子から「介護予防の相談に行きたいが、場所が不便だ。バスを乗り継がないといけない」という意見苦情があった場合など、区へ報告は不要な内容であってもその検証を行った記録等で判断する。

Ⅱ1（2）	分析する相談内容について、分析する相談内容は当該年度のものに限るのか。	当該年度に限定しない。 ただし、分析や取り組みについては当該年度に行っていること。
Ⅱ1（2）	「相談内容を分析して」とは具体的にどのようなものを想定しているのか。	相談の経路や内容を分析したプロセスおよび結果がわかる資料をもって「相談内容を分析して」いるか確認する。 例）相談内容を分析したところ、利用者等からのハラスメントケースが増加していることが分かった。 A 評価）ハラスメント対策の研修に参加し、職場内でも対応力向上に向けて対策を取った。 S 評価)ハラスメント対策マニュアルをもとに、職員が訪問前にリスクと対策を確認できるシートを作成し、初回訪問前時に活用している。
Ⅱ1（3）	評価の視点における「自立支援・重度化防止等介護予防に関する考え方の啓発」とはどのように行えばよいか。	介護予防の啓発を行う際、高齢者の状態に応じて、その人が主体的に生活していくことで身体的、精神的にも介護予防になることを啓発する。 単にできないことを補う支援ではなく、原因の治療や生活の工夫でできることを維持し、その人らしい生活を送れるようにすることで自立や介護予防につながることを啓発する。
Ⅱ1（4）②	「家族に支援が必要な家族介護者に対するアセスメントを行い」とあるが、家族に支援が必要な家族介護者とは具体的にどのような対象を想定しているか。	「幻聴のある養護者が治療中断している」「高齢者の介護のために就学できない中学生」等の支援が必要な家族介護者を支援することを想定している。
Ⅱ4（2）②	S 評価にある、「介護支援専門員のための具体的な取組」とはどのようなものか。	介護支援専門員のニーズや介護支援専門員から受けた相談事例の分析結果に基づく具体的な取組である。 例）相談事例の分析の結果、介護保険サービスと障害福祉サービス等を併用する場合の制度について研修して欲しいというニーズがあったので、圏域のケアマネジャーを集めて勉強会を開催した。
Ⅱ5（1）②	「高齢福祉分野以外の関係機関・関係者と意見交換する機会を設けるなど、分野を横断した新たなネットワークを構築しているか」とあるが、具体的にどのようなものを想定しているか。	高齢福祉分野以外の関係機関・関係者（例えば、児童福祉分野や障害福祉分野等）とネットワーク構築のための会議を開催し、その報告書や議事録から地域課題に対してのネットワークを構築していることが確認できた場合はA とする。 例えば、「65 歳に到達する障害福祉サービス利用者の円滑な介護保険サービス移行のための連携のための意見交換」や、「認知症高齢者声掛け訓練の企画を行うにあたり多世代へのアプローチが必要と考え、圏域内の教育機関等と話し合う」などを想定している。 形態は地域ケア会議であるかは問わない。

令和７年度地域包括支援センター運営評価基準（実務用）

資料7-3

Ⅰ　運営体制（9項目）

評価の内容		評価の視点	根拠とすべき資料	S・A	B
1．組織運営体制	(1)センターが効率的に運営できるように組織マネジメントを行う。	・事務マニュアルや緊急対応マニュアル、災害時対応ガイドライン、ハラスメントマニュアル等を通じて運営管理者の役割について年1回職員に周知しているか。 ・新規配置職員に上記を説明しているか	職場内会議録や研修記録等	≪すべて満たす≫ ・年度当初にマニュアルを通じて運営管理者の役割について職員に周知している。 ・新規配置職員にマニュアルを通じて運営管理者の役割について周知している。	左記１つでも非該当
	(2)センターの機能強化に向けて事業計画に沿い、必要に応じて業務改善を図る。	圏域の地域課題等を踏まえ、事業計画に重点目標を設定し、重点目標に基づいて必要な業務改善を行っているか。	翌年度の事業計画書	年度当初の事業計画に重点目標を設定し、年度末を目安に所内会議等で重点目標について評価し、必要な業務改善を行っている。	左記非該当
	(3)個々の業務量について改善を図るための仕組みづくりを行う。	センター職員が作成するケアプラン数が上限を超えていないか。超えている場合は、適切に状況改善に向けて対策を取っているか。	・ケアプラン作成数 ・市への届出で上限件数を超えている場合は、適切に状況改善に向けて話し合い・対策行っていることがわかる資料や会議録等	≪いずれかを満たす≫ ・ケアプランの上限件数を超えていない。 ・ケアプラン作成上限件数を超えている場合は適切に状況改善に向けて取組を行っていることが確認できる。	左記非該当
2．職員配置	・４職種が配置されている。	４職種が常時配置されているか。	・職員配置状況変更届出書 ・出退勤時間のわかる出勤簿（タイムカード等）	≪すべて満たす≫ ・４職種常時配置 ・出退勤時間のわかる出勤簿（タイムカード等）あり	左記１つでも非該当
3．事務執行力	・必要書類を作成し、確実に提出している。	提出物（書類）が期日内に提出されているか。 ※届出書類については、やむを得ない事情があるときは、介護保険課にて判断する	・受付記録 「地域包括支援センター変更届出書」「職員配置状況変更届出書」「運営評価現地調査チェックリスト（自己チェック）」「改善報告書（自主改善報告書を含む）」「事業計画書」「地域活動計画書」「事業実績報告（精算書類）」等	９割以上の書面が期日内に提出されている	左記非該当
4．人材の定着および育成	センター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。	・センター職員全員が研修を受講しているか。 ・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。 ・職務として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。 ・外部研修について２回以上の受講と復講研修の記録がある（ただし、異なる職員が受講） 【外部研修の対象外となる研修】 ①神戸市がセンター業務の支援のために行っている研修 介護保険課・区保健福祉課が主催 ②職能団体が実施するセンター業務に関係のない研修 ③資格保有・取得のための研修（例：ケアマネ更新研修など） 【留意事項】 ・シリーズの研修は合わせて１回とする ・センター職員が研修の企画に携わったものは不可	必須研修・任意研修共通 ・研修受講報告書類 ・センター内での復講研修記録 ※外部研修については以下の資料 ・研修案内文 ・研修資料 ・研修受講日の勤務形態が勤務であると確認できる資料	≪以下すべて満たす≫ ・センター職員全員が研修を受講した記録がある ・必須研修・任意研修実施の研修受講記録がある ※外部研修については２回以上の受講記録がある（ただし、異なる職員が受講すること） ・上記について、センター内で復講研修を実施した記録がある	左記が確認できない
	・センターに在籍する全ての職員に対して、センター又は運営法人が、メンタルヘルス対策を実施している	・センターに在籍する全ての職員に対して、センター又は運営法人が、メンタルヘルス対策を実施しているか ・職員に対するストレスチェックの実施、メンタルヘルスに関する研修会の開催、メンタルヘルスに関する相談窓口・担当者の設置、専門家によるカウンセリング機会の提供などが行われているか	・相談窓口・担当者の設置、専門家によるカウンセリング機会の提供などがわかる資料 ・メンタルヘルス対策をしている資料	《一つでも該当》 ・職員に対するストレスチェックが実施されている ・メンタルヘルスに関する研修会に参加し、復講されている ・メンタルヘルスに関する相談窓口・担当者を設置している ・専門家によるカウンセリング機会が提供されている	左記が確認できない
5．個人情報の保護	・個人情報の保護のために対策を講じている。	・個人情報の漏洩がないか。 ・個人情報取扱事務チェック表により、定期的に業務のチェックを行っているか。 ・チェックの結果、改善が必要なものについてすぐに是正しているか。	・事故報告書等 ・実施後のチェック表 ・改善状況がわかるもの ・ICレコーダー使用管理簿・録音データ管理簿	≪すべて満たす≫ ・個人情報が適正に管理されている ・実施後のチェック表がある（年１回以上） ・不適の項目について、是正（検討中含む）している	左記１つでも非該当
6．苦情対応	・苦情対応が適切に行えているか。	・苦情解決体制が構築されているか。 ・センター独自の対応マニュアルがあり、センターに苦情があった場合は改善に向けて取組を行っているか。	・センター独自の苦情対応マニュアル ・苦情対応記録 ・ケース記録 ・会議録等	≪すべてを満たす≫ ・センター独自の苦情対応マニュアルがある ・職員に周知されている ・苦情対応内容が記録されている ・記録は組織的に報告されている ・センターに苦情があった場合は改善に向けて取組を行っているか	左記が確認できない

令和７年度地域包括支援センター運営評価基準（実務用）

Ⅱ　業務の状況（20項目）

評価の内容		評価の視点	根拠とすべき資料	S・A	B
1．総合相談支援業務	(1)住民が安心して利用することができるセンターか	・職員は応対態度はよかったか。 ・職員の説明はわかりやすかったか。 ・利用者にとって満足できる相談となっているか。 ・利用者にとって相談しやすいか。 ・案内表示はわかりやすいか。	・利用者アンケート	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
	(2)相談内容を分析し、チームアプローチに活かしているか	相談内容を分析して、個々の職員の専門性を踏まえたチームアプローチができるよう、対応ルールの作成や研修会等を開催し、支援に活かしているか	・相談内容を分析した資料 ・対応ルールのわかるもの ・研修に関する資料	（S）相談内容を分析して、職員の実践力向上のための対応ルールを作成し、取り組みを行っていることが確認できる （A）相談内容を分析して、職員の実践力向上のための取り組みを実践したことが確認できる	相談内容を分析していない、または取組が支援に活かしていることが確認できない
	(3)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。	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）に関する広報を実施しているか。 ・自立支援・重度化防止等介護予防に関する考え方の啓発をしているか	・広報活動の記録、配布物	地域住民等に対し、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実施している記録がある	特にしていない・記録が確認できない
	(4)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を積極的に開催し、広報・案内を実施しているか	・活動の記録 ・計画書 ・報告書	≪すべて満たす≫ ・介護リフレッシュ教室が必要な方（新規の方）に紹介している記録がある ・年４回以上実施している	左記が１つでも非該当
		②家族に支援が必要な家族介護者に対するアセスメントを行い、状態やニーズに応じて適切な支援を行っているか	・家族に対する支援を行った記録 ・会議録 ・ケース検討記録	（S）家族に支援が必要な家族介護者に対するアセスメントを行い、状態やニーズに応じて適切な支援を行っている （A）適切な社会資源に関する情報を提供してた記録が確認できる	左記が確認できない
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に向けた支援を行っている	・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に向けた支援を行っているか	・ケース記録 ※月報よりケース指定 ・会議録 ・ケース検討記録	単なる情報提供ではなく、成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用に向けた支援が確認できる	成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用に向けた支援が確認できない
	(2)＜虐待＞ 通報の受理・報告を適切に行っている。	・通報を受けてから区への報告が迅速になされているか。	・受付記録（区）	特段の理由なく、通報内容の事実確認および区への報告が48時間を超えていない。	特段の理由なく、通報内容の事実確認および区への報告が48時間を超えている案件がある。
	(3)＜消費者被害＞ 市民に対し、消費者被害の情報提供を行い、啓発しているか。	・消費者被害が発生した場合には、市及び区へ報告し、関係機関につないでいるか。 ・消費者被害情報を受けた場合には、市民、民生委員、介護支援専門員、ホームヘルパー等に対し情報提供しているか。	・消費者被害報告書 ・情報提供したことがわかるもの	≪すべて満たす≫ ・市および区に報告している ・市民、民生委員、介護支援専門員、ヘルパー等に情報提供を行った 上記が実施できなかった場合に、明確な理由の記録がされている	実施が確認できない
	(4)＜複合的課題を持つ世帯の相談対応＞ 複合的な課題を持つ世帯の課題を整理し、関係機関と連携しながら適切に対応を行っているか。	・8050問題、ヤングケアラー、ダブルケアラー、生活困窮、家族に障害がある等の複合的な課題を抱える世帯に対し、ニーズ把握や相談内容の整理等を行った後、複合的な課題を持つ世帯に対して、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（区保健福祉課とオレンジチームを除く）と検討会を開催し、適切な支援を行っているか。	・ケース記録 ・検討を行っている会議録等	≪すべてを満たしている≫ ・世帯のニーズ把握や相談内容の整理を行っている ・各機関が役割を認識し連携して対応できるよう地域支援者・関係機関（区保健福祉課とオレンジチームを除く）と検討会を開催し、適切な支援を行っている	実施が確認できない
	(5)人権の擁護及び高齢者虐待の防止に係る研修を実施している。	・「神戸市地域包括支援センターの包括的支援事業を実施するために必要な基準を定める条例」に基づく研修を実施しているか。	・人権の擁護及び高齢者虐待防止に係る研修の報告	・年度内の研修が実施され、市へ報告されている	左記１つでも非該当

評価の内容		評価の視点	根拠とすべき資料	S・A	B
3．介護予防業務	(1)介護予防の取組が必要な高齢者を早期に把握し、適切な支援につなげている。	・自立の方や事業対象者で、介護予防の取組が必要というアセスメントや検討内容を記録し、センターから積極的に（場合によっては複数回）アウトリーチしたか。（本人から介護予防の取組に関する相談があったケース及び保険給付や介護予防・生活支援サービス事業のみ提案したケースを除く） ・介護予防マネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置付けているか。	・個別ケース記録 ・取組の分かる書類 ・ケアプラン	≪すべて満たす≫ ・自立の方や事業対象者で、介護予防の取組が必要というアセスメントや検討内容を記録し、センターから積極的に（場合によっては複数回）アウトリーチしている ・介護予防マネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置付けているか。	左記１つでも非該当
	(2)マニュアルを遵守し、介護予防ケアマネジメントを適時適切に実施している。	・ケアプラン作成やモニタリング・評価など、時期を逃すことなく、適時適切な対応を行っているか。 ・課題・状況等を適切に把握した上で、ケアマネジメントを行っているか。	・巡回派遣員記録 ・指導対応記録	巡回派遣員確認ケース中、７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７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）
4．包括的継続的ケアマネジメント業務	(1) 介護支援専門員に対し、社会資源の情報提供を行い、適切に支援している。	介護支援専門員からの個別ケースの相談（委託ケースを除く）に対し、社会資源の情報提供を行い、ケアマネジメントに生かせるよう助言を行っているか。また、課題解決に向けて必要な支援を行っているか	・情報提供を行ったことがわかる記録 ・提供した書類 ・ケース記録	≪すべて満たす≫ ・介護支援専門員へ社会資源の情報提供を行っている記録がある ・介護支援専門員からの相談を受け、関係者が集まってする協議の場（カンファレンス）もしくは、同行訪問等の支援を行っている記録がある	左記が１つでも非該当
	(2) 担当圏域の居宅介護支援事業所の現状を把握し、地域のケアマネジャーの支援ニーズに基づいた対応を行う	①介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類・件数を把握しているか。また担当圏域の介護支援専門員の支援ニーズに基づいて対応しているか。	・介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類・件数を把握したことがわかる資料 ・具体的な取組がわかる資料	(S) 介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類・件数を把握した上で、介護支援専門員の支援ニーズに基づいて介護支援専門員の環境整備のための具体的な取組が確認できる。 (A) 介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類・件数を把握していることが確認できる。	左記が確認できない
		②介護支援専門員を対象にした研修会や事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示しているか。	・研修会や事例検討会等の開催予定表 ・指定居宅介護支援事業所に示したことがわかる書類	介護支援専門員を対象にした研修会や事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示している	左記が確認できない
5．ネットワーク構築・地域づくり	(1)地域包括支援ネットワークを構築する	①地域との会議（小地域支え合い連絡会議等）で出た課題を分析し、対応している。	・会議録 ・対応状況のわかる資料・記録	地域との会議で出た課題をセンター内で協議・分析し、対応した記録がある	左記が確認できない
		②高齢者福祉分野以外の関係機関・関係者と意見交換する機会を設けるなど、分野を横断した新たなネットワークを構築しているか。	・支援経過記録 ・会議録 ・ネットワーク構築状況のわかる資料 ・地域ケア会議議事録等	高齢者の支援に必要な関係機関と意見交換を行い、新たなネットワークを構築していることが確認できる	左記が確認できない
	(2)地域ケア会議	・センター主催の地域ケア会議を実施しているか。 ・会議後のふりかえりを行い、担当圏域の地域ケア会議から見えてきた課題をセンター職員の4職種で検討し、まとめているか。また課題に対して今後の方策を具体的に検討しているか。 ・地域ケア会議で話し合った内容を参加者全員にフィードバックをしているか。	・地域ケア会議の計画書・報告書・議事録 ・フィードバック資料 ・ミーティング記録等	(S) アとイをそれぞれ別の会議として行い、各１回以上、計2回以上実施している（※１と※２を満たすこと） ア. 個別課題解決にチェックのある会議 イ. 地域づくり、資源開発にチェックのある会議 ※１参加者全員にフィードバックを行った記録がある ※２センター内でふりかえり（地域ケア会議から見えてきた課題をセンターの４職種で検討）を行い、課題をまとめ、課題に対して今後の方策を具体的に検討した記録がある (A) 年１回以上実施し、※の対応をもれなく実施している。 （それぞれの開催日を記載）	実施していないもしくは、すべての実施した地域ケア会議において、※１、※２が一つでも非該当
	(3)地域住民間で見守り支え合いができるようなグループの結成などコミュニティづくりを支援している。	認知症高齢者等声かけ訓練や新しいつどいの場等の住民主体活動グループの立ち上げ支援・既存の住民主体活動グループの後方支援を行っているか。	・取組のわかる資料	≪いずれか満たす≫ ・認知症高齢者等声かけ訓練を実施した記録がある ・新しいつどいの場等の住民主体活動グループの立ち上げ支援を実施した記録がある（立ち上がらなくても可。支援経過記録を確認） ・既存の住民主体活動グループの後方支援を実施した記録がある	実施が確認できない
6．認知症の人にやさしいまちづくり条例の推進	認知症の人やその家族に、関係機関と連携して必要な支援を行っているか	①診断助成制度・事故救済制度・ＧＰＳかけつけサービス・神戸市高齢者安心登録事業・ＫＯＢＥみまもりヘルパー・オレンジカフェの趣旨を理解し、対象者となる市民への説明・案内をしているか。 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（関係機関）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か。	①・取組のわかる資料（報告書など） ・説明した記録 ②・ケース記録 ・月報 ・会議資料等	≪①②ともに満たす≫ ①対象者または協力者に、診断助成制度・事故救済制度・ＧＰＳかけつけサービス・神戸市高齢者安心登録事業・ＫＯＢＥみまもりヘルパー・オレンジカフェの説明・案内を行っている記録がある　※いずれか１つで可 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（関係機関）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記録がある　※いずれか１つで可	左記１つでも非該当

資料８

令和７年度以降の運営評価について（案）

１．令和７年度運営評価（現地調査は令和８年度）の実施方法

令和７年度より評価指標が大幅に変更となったことから、令和８年度の現地調査については、過去の評価結果に関わらず、全センターを対象に実施する。

※令和８年度の運営評価時には、令和５～７年度の基準適合率が 100%のセンターは、事務局が問題ないと判断した場合に現地調査を免除できるものとする。

２．令和７年度運営評価（現地調査は令和８年度）における項目改正案

下記の通り変更を行う。

＜Ⅱ業務の状況＞

１．総合相談支援業務

（１）令和７年度からの評価指標に伴い、利用者アンケートや案内表示に関する複数項目を一つまとめたため、根拠とすべき資料および評価指標に誤解のないよう表記を修正する。

	評価の内容		評価の視点	根拠とすべき資料	S・A	B
変更前	１．総合相談支援業務	(1)住民が安心して利用することができるセンターか	・職員は応対態度はよかったか。 ・職員の説明はわかりやすかったか。 ・利用者にとって満足できる相談となっているか。 ・利用者にとって相談しやすいか。 ・案内表示はわかりやすいか。	・利用者アンケート	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
変更後	１．総合相談支援業務	(1)住民が安心して利用することができるセンターか	・職員は応対態度はよかったか。 ・職員の説明はわかりやすかったか。 ・利用者にとって満足できる相談となっているか。 ・利用者にとって相談しやすいか。 ・案内表示はわかりやすいか。	・利用者アンケート ・建物内外への適切な案内表示 ・事務所入口へのあんしんすこやかセンターマークのステッカーの貼付	≪以下全てを満たす≫ ・職員の態度に関する利用者アンケート評価①②が最も多い ・職員の説明に関する利用者アンケート評価①②が最も多い ・利用者の満足度に関する利用者アンケート評価①②が最も多い ・相談環境に関する利用者アンケート評価①②が最も多い ・事務スペースまでの案内表示に関する利用者アンケート評価①②が最も多い ・建物内外への適切な案内表示、事務所入口にあんしんすこやかセンターマークのステッカーを貼付している	左記が一つでも非該当

３．令和８年度運営評価（現地調査は９年度）について

例年は、当時期に令和８年度運営評価の評価指標について検討を行っているが、令和７年度の大幅な評価指標変更から期間がたっておらず、現評価指標の項目が適正かどうかについて検討できる材料が乏しい。そのため、令和７年度運営評価の実施結果をみて改めて検討を行いたいことから、令和８年度運営評価の評価指標については、いったん現在の評価指標をセンターへ提示する。そのうえで修正等必要があれば、令和８年度第１回神戸市地域包括支援センター評価委員会で審議する。

４．評価方法およびチェックリストの電子化

今までは評価項目のうち現地調査項目について、根拠資料をすべて紙で準備してもらい確認を行っていた。

令和７年度運営評価より、チェックリストを kintone に移行し、根拠資料をデータ添付できる仕様に変更し、添付されたデータをもとに評価を行う。ただし、出勤簿（タイムカード）や外部研修資料など、元々の資料が紙である可能性が高く、データ添付するほうがかえって煩雑なものについては、引き続き現地での確認とする。

≪電子化による利点（センター）≫

・事前準備（根拠資料の印刷など）にかかる費用、時間の削減

・現地調査日の時間短縮

≪電子化による利点（市）≫

・評価事務の効率化

資料９

地域包括支援センター運営評価および選考にかかるスケジュール

令和７年度

9-10 月　利用者アンケート実施

・令和７年度利用者アンケート実施（２ヶ月間）

９月　令和７年度　第１回神戸市地域包括支援センター運営協議会

12 月　令和７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６年度運営評価の改善報告

・令和７年度運営評価の実施方法

・令和８年度運営評価の提案

２月　令和７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

３月　令和７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８年度

４-６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。

７月　令和８年度　第１回神戸市地域包括支援センター評価委員会および選考委員会

（１）令和８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７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８年度第１回神戸市地域包括支援センター選考委員会

令和９年度以降のあんしんすこやかセンター委託事業者公募について選考基準を提案

８月　令和８年度　第１回神戸市地域包括支援センター運営協議会

９月　公募説明会

令和９年度以降のあんしんすこやかセンター事業委託について、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

11 月　　令和８年度　第２回神戸市地域包括支援センター評価委員会および選考委員会

（１）令和８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７年度運営評価の改善報告

・令和９年度運営評価の提案

（２）令和８年度第２回神戸市地域包括支援センター選考委員会

委託事業者の選考・審議

12 月　　令和８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

・委託事業者の選考について、選考委員会の審議結果を報告

12 月　　公募結果通知