

令和3年度第2回神戸市地域包括支援センター運営協議会  
次 第

I 日 時 令和4年2月16日（水）14時30分～

II 開催方法 Zoomによるオンライン会議（市役所4号館危機管理センター1F本部員会議室）

III 運営協議会次第

1 開 会

2 議 題

【協議事項】

- (1) あんしんすこやかセンター運営評価について（別冊1）
- (2) 区運営協議会の見直しについて
- (3) あんしんすこやかセンターの所在地の変更について
- (4) 総合事業の対象者の弾力化について

【報告事項】

- (1) 令和3年度新たな取り組みについて
- (2) 地域ケア会議について
- (3) 指定介護予防支援業務の委託について（非公開）
- (4) あんしんすこやかセンター収支決算書・予算書（非公開）

3 閉 会

神戸市地域包括支援センター運営協議会 委員名簿（敬称略）

（選出分野別・五十音順）

【学識経験者】

◎大和 三重 関西学院大学人間福祉学部 教授  
藤井 博志 関西学院大学人間福祉学部 教授

【保健医療福祉関係者】

有本 雅子 神戸介護老人保健施設協会 会長  
池端 幸成 神戸市歯科医師会 理事（代理出席 本庄 健一）  
小塚 ひとみ 神戸市薬剤師会 常務理事  
出上 俊一 神戸市老人福祉施設連盟 理事長  
毎田 糸美 神戸市シルバーサービス事業者連絡会 理事  
宮地 千尋 神戸市民間病院協会 理事  
○村岡 章弘 神戸市医師会 副会長

【職能団体】

伊賀 浩樹 神戸市ケアマネジャー連絡会 代表理事  
村田 直子 兵庫県看護協会  
山内 賢治 兵庫県社会福祉士会 地域包括支援センター支援委員会 委員長

【利用者代表】

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

【地域団体】

飯島 久道 社会福祉法人神戸市社会福祉協議会 新規事業推進担当局長  
竹内 玲子 神戸市民生委員児童委員協議会 常任理事

【行政】

上田 智也 神戸市福祉局副局長

◎…委員長 ○…副委員長

## 区地域包括支援センター運営協議会について

## 1 提案内容

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

（運営内容）

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

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

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

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

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

なお、市協議会からの依頼に基づき、区協議会を開催できる仕組みを構築する。

## 2. スケジュール

- (1) 令和 4 年 2 月 令和 3 年度第 2 回 市協議会で提案

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

### 3. 運営協議会の介護保険法関係条文

介護保険法施行規則第140条の66 第2号ロ

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

## あんしんすこやかセンター所在地の変更について

### (1) 対象あんしんすこやかセンター

三宮あんしんすこやかセンター（運営法人：社会福祉法人 明倫福祉会）

### (2) 所在地

変更前：中央区三宮町1-8-1 サンプラザ3階

変更後：中央区琴ノ緒町3-3-26

### (3) 変更予定日

令和4年4月1日

### (4) 変更理由

事務所が手狭であり、建物の老朽化に伴う建て直しの可能性もある中で、利用者からの「設置場所がわかりにくい」との声があるため。

### (5) 変更に対する判断

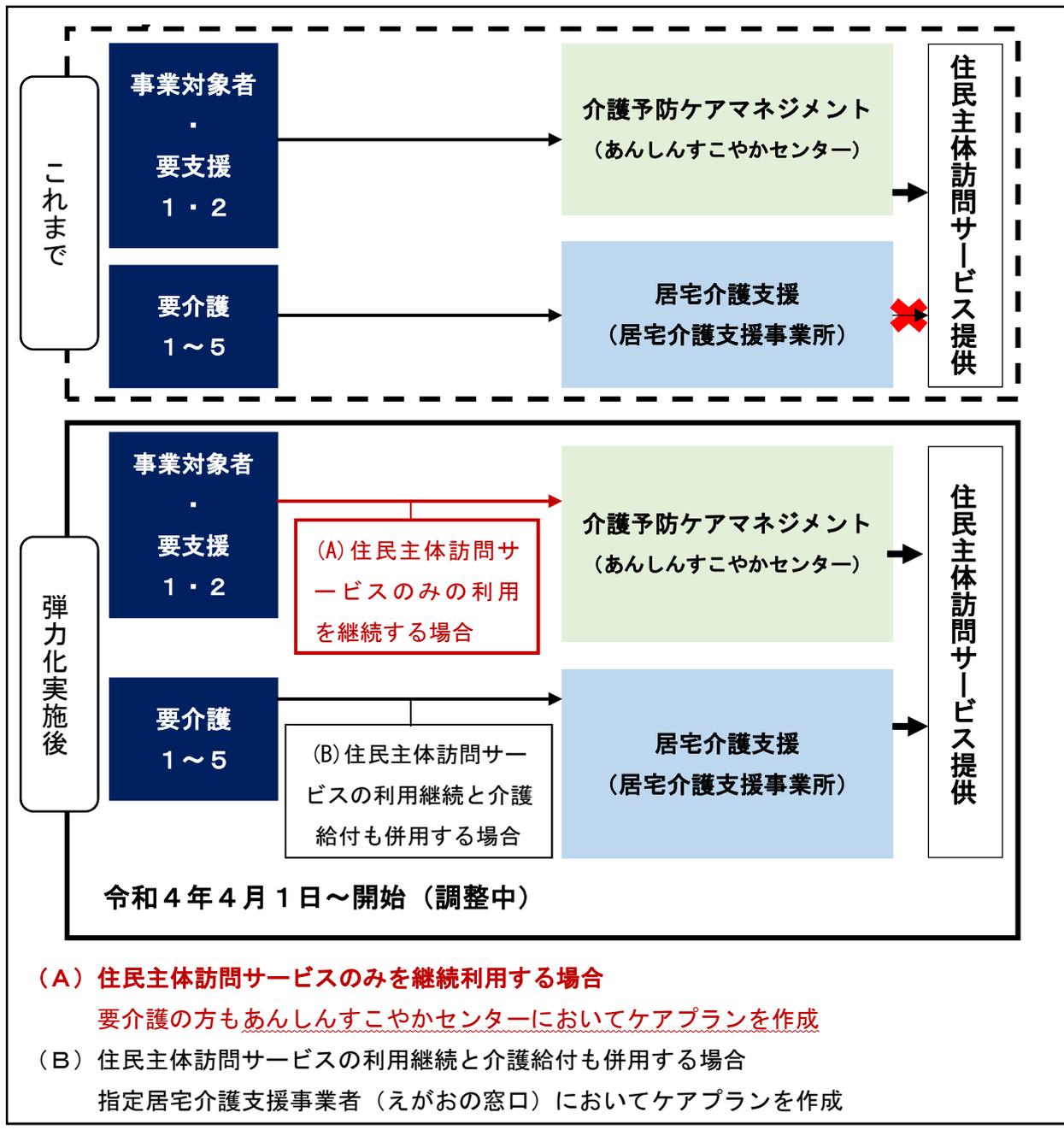
移転先はJR・阪急三宮駅から徒歩6分の場所であるため、アクセスのしやすさは現在の設置場所と同程度のまま、地上1階となることで利用者にとってわかりやすくなることが期待できる。また、事務所面積が広がることで、これまで1つだった相談スペースを2つ設けることが可能になり、来所された際の利便性も向上する。

介護予防・日常生活支援総合事業の対象者の弾力化について

令和2年10月22日に交付された厚生労働省の省令改正により、介護予防・日常生活支援総合事業（以下、総合事業）の一部のサービスの対象者に、市町村の判断で要介護者を追加することができるようになりました。（令和3年度第1回「総合事業ワーキンググループ」にて検討済）

1. 改正内容

住民主体訪問サービスはNPO法人や住民主体のボランティアにより、掃除・買い物などの生活援助を提供するサービスです。本市においてこれまで、事業対象者・要支援者のみが利用できるサービスでしたが、**事業対象者・要支援者のときから同サービスを利用している方は、要介護になってもサービスの対象となります。**



**【参考】住民主体訪問サービス概要**

- ① 提供団体  
神戸市内で生活支援サービスを提供するNPO法人もしくは任意団体（5団体）
- ② 提供サービス  
掃除・洗濯・ベッドメイク・衣類の整理・一般的な調理・買物・薬の受取
- ③ 利用方法  
\* まずはあんしんすこやかセンターに相談  
\* あんしんすこやかセンターにおいてマネジメントセルフ型（住民主体訪問サービスのみ利用の場合）のケアプランを作成
- ④ 令和3年度上半期提供実績（R3.4月～9月）  
利用件数・利用者：411件・延べ316名（実人数66名）

**2. 今後の予測数**

年間30名程度

【参考】令和3年度上半期に要支援から要介護へ変更になった方：14名

（うち7名がサービス提供団体の生活支援を利用中）

【参考】令和3年3月9日

全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議資料 抜粋

神戸市はB型(住民主体訪問サービス)のみ

**【別添資料1】介護予防・日常生活支援総合事業の補助事業（B型・D型）の対象者の見直しについて①**

- 令和3（2021）年4月より、介護予防・日常生活支援総合事業における、住民主体のサービスを実施しているボランティア団体等に対する補助事業（B型・D型）について、要支援者等に加えて、介護給付を受ける前から継続的に利用する要介護者（継続利用要介護者）の方々も対象となります。
- これにより、住民主体のサービスを実施しているボランティア団体等が、市町村による運営費全体の補助を受けやすくなるなど、継続利用要介護者の方々のご希望を踏まえて、地域とのつながりを継続することを可能とするための見直しです。

**見直しの内容**

【現在】

・総合事業の対象者は「要支援者」「基本チェックリスト該当者」とされています。

・総合事業で、住民主体のサービスを実施しているボランティア団体等に対して運営費全体を補助するためには、「要支援者」「基本チェックリスト該当者」が利用者全体の過半数である必要があります。

【令和3年4月以降】

・令和3年4月からの見直しにより、総合事業の補助を受けて実施されている住民主体のサービスを、介護給付を受ける前から継続的に利用する要介護者（継続利用要介護者）も、総合事業の対象者となります。

・これにより、按分の方法により補助額を決定している市町村においては、「継続利用要介護者」の方々も含めて利用者全体の過半数であるかを見ることになるため、住民主体のサービスを実施しているボランティア団体等が、市町村による運営費全体の補助を受けやすくなります。

・これは、継続利用要介護者の方々のご希望を踏まえて、地域とのつながりを継続することを可能とするための見直しです。

「住民主体のサービスへの補助の例」

※あくまで例であり、補助の方法は自治体により異なる場合があります。



神戸市は件数あたり補助のため、着色部分は該当しない

## 令和3年度新たな取り組みについて

## 1. 運営管理者研修

離職防止やセンターの組織力向上のためには4職種の研修だけでなく運営管理者に向けた研修が必要であるという運営協議会のご意見を踏まえ、運営管理者研修を実施した。

【開催日程】令和3年12月13日（月）

【講師】関西学院大学人間福祉学部 教授 藤井博志氏  
神戸福生会業務執行理事 山内賢治氏

【講義内容】『地域包括支援センターをめぐる政策動向とマネジメント』  
『組織マネジメント』『運営管理者の心構え・役割』  
グループワーク（感想・運営管理者として今後取り組みたいこと）  
質疑応答と講師によるコメント・トークセッション

## 2. ICTの推進

令和3年度委託契約において、ICT推進費として1センターあたり15万円の委託料を増額した。タブレット等の機器やウェブ会議アプリの有料アカウントの取得等、業務改善のためのICT費用に利用可能とし、センターがオンライン研修等に参加できる環境整備を支援している。

また、市が開催する説明会や連絡会、研修のオンライン開催の積極的実施や、市からの情報発信等にICTツールを活用することにより、効率的な時間の活用につながっている。

## 3. リハビリ専門職の同行訪問

要支援者に対し、リハビリ専門職がケアプラン作成者の訪問に同行する事業。リハビリ専門職が利用者の心身状態を確認し、状態の改善や重度化防止を目指した生活や訓練を利用者や家族に提案、また、目標に即したサービス提供に繋がられるように支援している。リハビリ専門職が同行することで、ケアプラン作成者の自立支援・重度化防止の意識や経験値を高める効果が期待できる。

令和2年度より開始されたが、初年度は新型コロナウイルス感染症の影響もあり、同行訪問が困難な状況であったが、現時点でほぼ全てのあんしんすこやかセンターに利用して頂いた。

【参考】年度別実績報告

	事業所数 (あんしんすこやかセンター)	利用者数
令和2年度	57 (53)	149
令和3年度 (12月現在)	55 (51)	166

#### 4. 複数の課題を持つ世帯への対応

あんしんすこやかセンターが相談対応を行う中で、高齢者本人だけでなくその家族等に対しても支援が必要なケースがある。

令和3年6月に「こども・若者ケアラー相談・支援窓口」が開設され、あんしんすこやかセンターがケアラーに関する相談を受けた場合には連携を行っている。また、ひきこもりに関する相談については令和2年2月に開設された「ひきこもり支援室」と連携している。

【参考】月別実績報告書（令和3年4～11月）より

内 容	相談対応実人数	支援室と 連携した実人数	研修・説明会
こども・若者ケアラー	8	4	6
ひきこもり	21	6	1

#### 5. 弁護士相談

あんしんすこやかセンターが個別対応を行う中で困難と感じる問題を解決するため、法的な観点から専門的な助言を受け、適切な対応を行うことを目的とし、令和3年度より、兵庫県弁護士会と委託契約を締結し、あんしんすこやかセンター弁護士相談を実施している。

相談内容は、利用者からのハラスメントに関する相談や、利用者の金銭管理に関することの相談が主となっている。また、居宅介護支援事業所のケアマネジャーから相談を受けたが、センターでは対応が難しい事例の相談もある。

【参考】相談実績 21件（令和3年4月1日～令和4年1月末）

## 地域ケア会議について

### 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年度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

	平成27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	令和2年度	令和3年度 (9月末)
地域包括支援 センター	64センター	76センター	75センター	76センター	75センター (※1)	71センター (※1)	37センター
(全76センター)	233回	255回	241回	293回	247回	145回	48回
各区 (全9区)	2区	8区	9区	9区	9区	6区(※2)	1区(※3)

生委員、住民組織、社会福祉協議会、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

#### ◇地域ケア会議開催実績（地域包括支援センターは概ね小学校区で実施）

- （※1）全センターで開催予定だったが、新型コロナウイルス感染症の影響により数センターで開催中止となった
- （※2）新型コロナウイルス感染症の影響により3区で開催できず。開催した6区のうち3区が書面開催
- （※3）令和3年度下半期に8区で地域ケア会議を開催予定

### 2. 区地域ケア会議で検討中の事項（令和2年4月～令和3年9月末）

#### （1）認知症に関すること

- ・警察に保護された身寄りのない認知症高齢者の身元引受けを夜間も含めて24時間対応するためのしくみ作り（施設の設置等）

#### （2）権利擁護に関すること

- ・成年後見制度利用開始までの期間の短縮（手続きに時間を要する現状がある）

#### （3）つどいの場への支援に関すること

- ・つどいの場への空き家の活用

#### (4) コロナ禍における高齢者支援に関すること

- ・高齢者や地域支援者を対象としたICT活用の技術的支援
- ・ICTを活用した見守り

### 3. これまでの政策への反映（報告）

これまで区の地域ケア会議で検討された課題のなかで、市全体で検討する必要がある事項については、他部局や学識経験者との意見交換や各専門分野の有識者会議等の中で協議し政策に反映してきた。

区・地域包括支援センターにおいても様々な取り組みを行っている。今後もコロナ禍での現状や課題を踏まえ、関係部門と連携し課題解決に向けて対応策を検討していく。

#### ①市レベル

- ・高齢者の健康不安の解消やフレイル改善を目的とした「シニア健康相談ダイヤル」の開設（令和3年度）
- ・こども・若者ケアラー当事者や関係者からの相談窓口「こども・若者ケアラー相談・支援窓口」の開設（令和3年度）
- ・認知症の方や、軽度認知障害（MCI）の方を対象に、話し相手や外出の付き添い等を行う「KOBEみまもりヘルパー」制度の創設（令和2年度）
- ・高齢者の外出機会の増加や社会参加の促進を目的とした「KOBEシニア元気ポイント制度」の創設（令和2年度）
- ・ひきこもりの方や家族の支援を目的とした「ひきこもり支援室」の開設
- ・診断助成制度と事故救済制度による認知症神戸モデル等による認知症施策の推進

#### ②区レベル

- ・つどいの場参加者の移送支援の実施
- ・ひきこもり世帯の高齢家族のための居場所「いろり」の開催
- ・つどいの場の情報と相談つなぎ先情報等を支援者用ツールとしてまとめた「シニアサポートマップ～つなげるツール～」の作成
- ・つどいの場の参加のきっかけを提供する「シニア向けはじめの一步ツアー」の開催
- ・「男の居場所サミット」の開催

#### ③地域包括支援センターレベル

- ・住民主体のつどいの場の立ち上げ
- ・住民ボランティアの結成
- ・ゴミ出し支援
- ・情報発信（認知症・介護予防・消費者被害・高齢者虐待等のリーフレットの配布、サンテレビ「元気！いきいき！体操」の広報）
- ・認知症に関する制度の広報啓発

#### <参考> 地域ケア会議（地域包括支援センターレベル）で検討されたコロナ禍での高齢者に関する課題

- ・受診・介護保険サービスの利用控えや外出自粛による身体機能低下・フレイルや認知症の進行
- ・感染への不安や閉じこもりによる抑うつ症状の出現。つながりや見守りの希薄化、孤立
- ・詐欺や消費者被害の増加

令和3年度 第2回  
神戸市地域包括支援センター運営協議会

【協議事項1 運営評価について】

- |                                  |      |
|----------------------------------|------|
| ○神戸市地域包括支援センター評価委員会 名簿           | 資料 1 |
| ○令和2年度運営評価にかかる改善状況について           | 資料 2 |
| ・項目ごとの改善状況                       | 資料 3 |
| ・センターごとの改善状況                     | 資料 4 |
| ○令和3年度以降の運営評価について                | 資料 5 |
| ・令和3年度運営評価（現地調査は令和4年度）の実施方法      |      |
| ・令和4年度運営評価（現地調査は令和5年度）における項目の改正案 |      |
| ○今後の予定                           |      |
| ・地域包括支援センター運営評価にかかるスケジュール        | 資料 6 |

# 資料 1

## 地域包括支援センター評価委員会 委員

(50 音順)

- |       |                        |
|-------|------------------------|
| 石田 博信 | 公認会計士                  |
| 井上 清美 | 姫路獨協大学 副学長兼看護学部長       |
| 大野 彰子 | 弁護士                    |
| 奥西 栄介 | 福井県立大学看護福祉学部社会福祉学科 教授  |
| 眞野 典子 | 神戸女子大学健康福祉学部社会福祉学科 准教授 |

## 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3年11月に各あんしんすこやかセンターに、運営評価の結果通知をした後、現時点の自主改善状況の確認を行った。令和2年度評価結果を受けて、令和3年度のセンター運営において、指摘事項の具体的改善を行った場合やミーティング等によりセンター内で指摘事項を共有・徹底を確認できた場合について改善とみなした。
- (2) その結果、基準適合率（対象項目における適あるいはS評価、A評価の割合）は、「Ⅰ運営体制について」（評価時95%）、「Ⅱ業務の状況について」（評価時99%）から、共に100%に向上した。

## 2. 改善状況

別紙（資料3）のとおり

## 令和2年度 地域包括支援センター運営評価 評価総括表&lt;改善報告後&gt;

令和3年11月に各あんしんすこやかセンターに運営評価結果を送付し、「不適」または「B」評価の項目について、現時点での自主改善状況を確認した。結果、すべての項目において、各あんしんすこやかセンターでの改善が確認された。

## センター別運営評価内容（Ⅰ 運営体制）

評価の内容	基準適合率		主な改善内容	
	評価結果	改善報告後		
1. 運営方針・要綱・要領	・センターの運営方針・運営要綱・実施要領・業務に関するマニュアル等を全センター職員が必要時参照している。	100%	100%	
2. 職員配置	① 4職種が常時配置されているか。	89%	100%	・退職希望が出れば速やかに雇用促進へ取り組む。また法人内での異動を検討できるように資格の取得に向けて人材育成へも務めていく。
	② 変更時には届出がされているか。	83%	100%	・全職員が締切りについて意識できる環境にする。 ・退職、入職が分かる時点で、職員配置状況変更届を提出できるようにして、10日以内に提出できるように体制を整える。
3. 24時間連絡体制	・24時間の連絡体制が整備されている。	100%	100%	
4. 事務執行力	① 提出物が期日内に提出されているか	80%	100%	・提出物が期日内に提出できるように、管理者だけでなく、他の職員も確認する。
	② 適宜記録がなされているか。	100%	100%	
5. 資質の向上（専門性の確保）	・職員のスキルアップを法人全体でバックアップし、業務に活かしている。	93%	100%	・オンラインで受講できる環境の整備を行い、外部研修を受ける体制を整えた。 ・受講できるように勤務体系を考慮する。
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。	99%	100%	・外部記録媒体は、データ移動用USBの使用を1個に制限し、施錠できる棚で管理する。データはUSB内に残さない取り決めをし、その内容はUSB保管場所に掲示している。
7. 執務環境	・適切な執務環境である。 ・必要な情報を記録し、書類が整理・保管されている。	100%	100%	
8. 人権の擁護及び高齢者虐待防止研修	・人権の擁護及び高齢者虐待の防止に係る研修を実施している。	100%	100%	
9. 苦情対応	・苦情対応が適切に行えているか。	99%	100%	・苦情対応の記録の作成と同時にセンター職員全員に迅速に報告する。

センター別運営評価内容（Ⅱ 業務の状況）

評価の内容		基準適合率（S+A）		主な改善内容
		評価結果	改善報告後	
1. 総合相談支援業務	(1)職員の対応態度	100%	100%	
	(2)説明の分かりやすさ	100%	100%	
	(3)相談の満足度はどうか。	100%	100%	
	(4)相談環境は適切か。	100%	100%	
	(5)案内表示はわかりやすいか	100%	100%	
	(6)利用者から相談が寄せられているか。	100%	100%	
	(7)センター内でチームアプローチしているか。	100%	100%	
	(8)センター業務の広報活動を行い、認知度を上げている。	100%	100%	
	(9)①介護リフレッシュ教室の広報・案内	100%	100%	
	(9)②介護リフレッシュ教室を積極的に開催しているか。	100%	100%	
2. 権利擁護業務	(1)＜成年後見制度＞ 成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援を行っている。	100%	100%	
	(2)＜虐待＞ 通報の受理・報告を適切に行っている。	100%	100%	
	(3)＜消費者被害＞ 市民に対し、消費者被害の情報提供を行い、啓発しているか。	91%	100%	・地域住民のみを情報提供するのではなく、圏域内のえがおの窓口のケアマネに対しても情報提供を行い、消費者被害の広報啓発に努める。
	(4)＜権利擁護業務全般＞ 複数の課題を持つ事例への対応について、関係機関と対応を検討している。	100%	100%	
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。	97%	100%	・小地域支え合い連絡会で情報収集を行うとともに、相談受付内容を確認し、介護予防への取組みの必要性を検討する。
	(2)マニュアルを遵守し、介護予防ケアマネジメントを適時適切に実施している。	100%	100%	

評価の内容		基準適合率 (S+A)		主な改善内容
		評価結果	改善報告後	
4. 包括的継続的ケアマネジメント業務	(1)介護支援専門員からの相談に対し、支援を行っている。	100%	100%	
	(2)介護支援専門員に対し、社会資源の情報提供を行い、ケアマネジメントに生かせるよう助言を行っている。	100%	100%	
6. ネットワーク構築・地域づくり	(1)地域資源の把握 ①地域の社会資源・地域の状況を把握し、市民に分かりやすく明示しているか。	99%	100%	・新たな地域資源を追加できる体制を整える。
	(2)地域ケア会議 ①センター主催の地域ケア会議を実施している。	100%	100%	
	(2)地域ケア会議 ②・会議後のふりかえりやフィードバックをしている。 ・担当地域の地域ケア会議から見えてきた課題をまとめている。	92%	100%	・月次でセンターの活動報告書を作成し、地域ケア会議開催及びふりかえりを簡潔に掲載し、フィードバックの媒体としても活用できるようにしていく。
	(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。	100%	100%	
	(3)地域支え合いに関する地域との会議をもっているか。	100%	100%	
	(4)公的福祉サービス等や地域の見守り体制につないでいる。	99%	100%	・相談受付内容を確認し、4職種で支援内容を確認する。チーム連携支援記録を作成する。
	(5)住民相互の見守り支え合いができるようなグループの結成などコミュニティづくりを支援している。	100%	100%	
7. 認知症の人にやさしいまちづくり条例の推進	(1)認知症の人にやさしいまちづくり条例の主旨を理解し、積極的に認知症の啓発・相談・支援している。	100%	100%	
	(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%	

(I 運営体制)

1 2 4 7 12 13 16 23 25 26 31 34 35 39 40 41 42 45 52 53 55 57 58 60 61 64 65 66 67

評価の内容	評価の視点	1	2	4	7	12	13	16	23	25	26	31	34	35	39	40	41	42	45	52	53	55	57	58	60	61	64	65	66	67	
2. 職員配置	評価の内容 ・4職種が配置されている。	評価の視点 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	適	適	適	適	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。	①提出物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
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、介護保険職が現地で確認する。)	・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。 ・外部研修を受講できる体制があるか。 ・個人が受けた研修内容をセンター内で伝達し、共有しているか。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	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。	・個人情報取扱事務チェック表により、定期的に業務のチェックを行っているか。 ・チェックの結果、改善が必要なものについてすぐに是正しているか。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適
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。 ・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	適	適	適	適	適	適	適
改善報告後		適 不適 -	10	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
			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
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

令和2年度 地域包括支援センター運営評価結果＜改善報告後＞

不適項目があったセンターのみ抜粋

(Ⅱ 業務の状況)

評価の内容		評価の観点	8	16	19	31	34	35	37	39	49	50	55	60	75
2. 権利擁護業務	(3)＜消費者被害＞ 市民に対し、消費者被害の情報提供を行い、啓発しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	A	A	A	A	A	A	A	A	-	A	A	A	A
	(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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護予防の取組みが必要な方の情報を収集し、積極的にアプローチしたか。</li> <li>介護予防の取組みが必要な方をつなぐ際の場などの介護予防に資する社会資源につないでいるか。</li> <li>上記の対応が適切に記録されているか。</li> </ul>	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	①地域の社会資源・地域の状況を把握し、市民や関係者（介護支援専門員等）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
	(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か。 ・担当圏域の地域ケア会議から見えてきた課題をまとめているか。	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げている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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げていない方を関係者へつないでいるか。</li> <li>把握した情報についてセンター内で連携しているか。</li> </ul>	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	改善報告後		4	4	4	4	4	3	5	4	6	6	4	4	4
		S	21	21	22	19	23	20	21	19	18	22	21	21	21
		A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		B	1	1	0	3	0	1	1	1	2	0	1	1	0
		-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		適合率													

## 令和3年度以降の運営評価について

## 1. 令和3年度運営評価（現地調査は令和4年度）の実施方法

令和3年度第1回評価委員会で決定したとおり、「過去3か年の基準適合率が100%は、市職員による現地調査を行わず、以下の方法で実施する。ただし、事務局が現地確認を必要と判断した場合は現地確認を行う。」とする。該当センターは12センターで、3月に通知予定である。

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

## 2. 令和4年度運営評価（現地調査は令和5年度）における項目の改正案

下記の通り変更を行う。

## &lt; I 運営体制 &gt;

## (1) 運営方針・要綱・要領

これまでマニュアルは書面での配布であったが、電子データによる配布を開始したため、下記のとおり表現を変更する。

	評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	適	不適	
変更前	1 ・ 綱 ・ 運 ・ 営 ・ 要 ・ 方 ・ 領 ・ 針 ・ 要	・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。	・全職員が手に取れる場所に全マニュアル類が保管されているか。 ・定期的に内容確認しているか。 ・新規配置職員に説明しているか。	・全マニュアルの保管状況 ・レジメや職場内研修記録等	《すべて満たす》 ・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	左記1つでも非該当
変更後	1 ・ 綱 ・ 運 ・ 営 ・ 要 ・ 方 ・ 領 ・ 針 ・ 要	・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。	・全職員が手に取れる場所に全マニュアル類が保管されているか。 ・定期的に内容確認しているか。 ・新規配置職員に説明しているか。	・全マニュアルの保管状況 ・レジメや職場内研修記録等	《すべて満たす》 ・全マニュアルが職員が常に確認できる環境に保管されている ・年1回以上内容を確認している ・新規配置職員に説明している	左記1つでも非該当

(2) 24時間連絡体制

緊急対応マニュアルは各センターで、どのような連絡体制をとるのかを確認するものであるため、「センター独自の」を追記する。また、職員が確認できる状態であれば書面でなくても可とするため、下記のとおり変更する。

	評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	適	不適
変更前	3 ・ 2 4 時間連絡体制 ・24時間の連絡体制が整備されている。	・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。	・緊急連絡網 ・緊急連絡網を職員に周知したことが確認できるもの ・責任者が分かる書類 ・ <b>緊急対応時マニュアル</b> ・緊急対応したことがわかる記録	《すべて満たす》 ・ <b>書面での連絡網がある</b> ・職員に周知されている ・責任者が決まっている ・ <b>緊急対応マニュアルがある</b> ・(対応があった場合のみ)緊急対応の記録がされている ・記録は組織的に報告されている	左記1つでも非該当
変更後	3 ・ 2 4 時間連絡体制 ・24時間の連絡体制が整備されている。	・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。	・緊急連絡網 ・緊急連絡網を職員に周知したことが確認できるもの ・責任者が分かる書類 ・ <b>センター独自の緊急対応時マニュアル</b> ・緊急対応したことがわかる記録	《すべて満たす》 ・職員に周知されている ・責任者が決まっている ・ <b>センター独自の緊急対応マニュアルがある</b> ・(対応があった場合のみ)緊急対応の記録がされている ・記録は組織的に報告されている	左記1つでも非該当

(3) 事務執行力

旧の様式名から現在の様式名に変更する。

	評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	適	不適
変更前	4 ・ 事務執行力 ・必要書類を作成し、確実に提出している。	①提出物が期日内に提出されているか。	・受付記録 「変更届」「事業計画書」「事業実績報告」「 <b>自己評価票</b> 」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
変更後	4 ・ 事務執行力 ・必要書類を作成し、確実に提出している。	①提出物が期日内に提出されているか。	・受付記録 「変更届」「 <b>自己評価チェックリスト</b> 」「事業計画書」「 <b>地域活動計画書</b> 」「事業実績報告」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) 資質の向上（専門性の確保）

運営管理者研修など、市が実施する研修が増加したことに伴い、センターの業務負担軽減のため、外部研修の受講回数については5回から2回へ減とする。ただし、異なる職員が受講することとする。

	評価の内容		評価の視点	根拠とすべき資料	適	不適
変更前	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。	・認知症研修など、市の実施する研修を受講しているか。 ・センター内で勉強会を行っているか。 ・外部研修を受講できる体制があるか。 ・個人が受けた研修内容をセンター内で伝達し、共有しているか。	・研修受講報告書類 ・センター内での伝達研修記録	《すべて満たす》 ・神戸市実施・外部実施（介護保険課・区あんしんすこやか係実施以外）の研修受講記録がある ※外部研修については5回以上 ・センター内で勉強会・復講研修を実施した記録がある	左記1つでも非該当
変更後	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。	・認知症研修など、市の実施する研修を受講しているか。 ・センター内で勉強会を行っているか。 ・外部研修を受講できる体制があるか。 ・個人が受けた研修内容をセンター内で伝達し、共有しているか。	・研修受講報告書類 ・センター内での伝達研修記録	《すべて満たす》 ・神戸市実施・外部実施（介護保険課・区あんしんすこやか係実施以外）の研修受講記録がある ※外部研修については2回以上の受講記録がある(ただし異なる職員が受講すること) ・上記について、センター内で復講研修を実施した記録がある	左記1つでも非該当

(5) 苦情対応

苦情対応マニュアルは各センターで、どのような解決体制をとるのかを確認するものであるため、「センター独自の」を追記する。

	評価の内容		評価の視点	根拠とすべき資料	適	不適
変更前	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。 ・対応マニュアルがあるか。	・苦情対応マニュアル ・苦情対応記録	《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
変更後	9 ・苦情対応	・苦情対応が適切に行えているか。	・苦情解決体制が構築されているか。 ・センター独自の対応マニュアルがあるか。	・センター独自の苦情対応マニュアル ・苦情対応記録	《1つでも該当》 ・センター独自の苦情対応マニュアルがある ・職員周知されている ・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

< II 業務の状況 >

(1) 総合相談支援業務

① 広報

令和2年度評価において33センターがS評価であり、一定の基準に達している。また、地域の分析は地域活動計画書（地域情報・課題シート）にて実施し、区が確認しているため、広報のみの分析であるS評価は廃止する。

	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	(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。	①センター業務（センター一般、成年後見制度、虐待防止、消費者被害防止、介護予防普及啓発）に関する広報を実施しているか。	・ 広報活動の記録 ・ <u>地域診断シート</u>	<u>(S)センター業務の広報をすべて実施し、さらに配布地域の分析・分析を活かした広報計画・広報活動の振り返りを行っている記録がある</u> (A)センター、成年後見制度、虐待防止、消費者被害防止、介護予防普及啓発のすべての広報活動をしている記録がある（地域のイベントでのチラシ配布等）	特にしていない
変更後	1 業務総合相談支援	(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。	①センター業務（センター一般、成年後見制度、虐待防止、消費者被害防止、介護予防普及啓発）に関する広報を実施しているか。	・ 広報活動の記録 ・ <u>地域活動計画書</u>	センター、成年後見制度、虐待防止、消費者被害防止、介護予防普及啓発のすべての広報活動をしている記録がある（地域のイベントでのチラシ配布等）	特にしていない

② 介護リフレッシュ教室

介護者支援に意欲的に取り組んでいるかを評価する項目であるため、新たに把握した介護者等、介護リフレッシュ教室が必要な方に紹介しているかを確認するため、下記のとおり変更する。

	評価の内容		評価の視点	根拠とすべき資料	A	B
変更前	談1支 援総合業務相	(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。	・ 活動の記録	介護リフレッシュ教室が <u>必要な方</u> に紹介している記録がある	特にしていない
変更後	談1支 援総合業務相	(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。	・ 活動の記録	介護リフレッシュ教室が <u>必要な方（新規の方）</u> に紹介している記録がある	特にしていない

(2) 介護予防業務

対象者をわかりやすくするため下記のとおり変更する。また、社会資源の具体例を追記する。

	評価の内容		評価の視点	根拠とすべき資料	A	B
変更前	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>介護予防の取組みが必要な方</u>の情報を収集し、積極的にアプローチしたか。</li> <li>・ 介護予防の取組みが必要な方をつどいの場などの介護予防に資する社会資源につないだか。</li> <li>・ 上記の対応が適切に記録されているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ケース記録</li> <li>・ 取組みの分かる書類</li> </ul>	<p>《すべて満たす》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>介護予防の取組みが必要な方</u>の情報を収集し、積極的にアプローチしている</li> <li>・ 介護予防の必要な高齢者を <u>社会資源等必要な支援につないでいる</u></li> </ul> <p>上記について複数ケースの記録がある</p>	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>自立や事業対象者の方のうち、介護予防の取組みが必要な方</u>の情報を収集し、積極的にアプローチしたか。</li> <li>・ 介護予防の取組みが必要な方をつどいの場やKOB Eシニア元気ポイントをはじめ様々な介護予防に資する社会資源等必要な支援につないだか。</li> <li>・ 上記の対応が適切に記録されているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ケース記録</li> <li>・ 取組みの分かる書類</li> </ul>	<p>《すべて満たす》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>自立や事業対象者の方のうち、介護予防の取組みが必要な方</u>の情報を収集し、積極的にアプローチしている</li> <li>・ 介護予防の必要な方をつどいの場やKOB Eシニア元気ポイントをはじめ様々な介護予防に資する社会資源等必要な支援につないでいる</li> </ul> <p>上記について複数ケースの記録がある</p>	左記1つでも非該当

(3) ネットワーク構築・地域づくり

つどいの場に限らず住民主体活動グループの支援であるため、表現を下記のとおり変更する。

	評価の内容		評価の視点	根拠とすべき資料	A	B
変更前	5 ・ 築・ 地域ネットワーク構築	(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 <u>新しいつどいの場</u> 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 取組みのわかる資料</li> </ul>	<p>《いずれか満たす》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 認知症高齢者等声かけ訓練を実施した記録がある</li> <li>・ <u>新しいつどいの場</u>の立ち上げ支援を実施した記録がある</li> <li>・ 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</li> </ul>	実施が確認できない
変更後	5 ・ 地域ネットワーク構築	(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 <u>新しいつどいの場等の住民主体活動グループ</u> 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 取組みのわかる資料</li> </ul>	<p>《いずれか満たす》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 認知症高齢者等声かけ訓練を実施した記録がある</li> <li>・ <u>新しいつどいの場等の住民主体活動グループ</u>の立ち上げ支援を実施した記録がある</li> <li>・ 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</li> </ul>	実施が確認できない

# 令和4年度地域包括支援センター運営評価基準（実務用） 現地調査チェックリスト

## I 運営体制（11項目）

評価の内容		評価の視点	根拠とすべき資料	適	不適
1 針・要綱・運営方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>センターの運営方針・運営要綱・実施要領・業務に関するマニュアル等を全センター職員が必要時参照している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全職員が手に取れる場所に全マニュアル類が保管されているか。</li> <li>定期的の内容確認しているか。</li> <li>新規配置職員に説明しているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全マニュアルの保管状況</li> <li>レジメや職場内研修記録等</li> </ul>	≪すべて満たす≫ ・全マニュアルが職員が常に確認できる環境に保管されている ・新規配置職員に説明している	左記1つでも非該当
		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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員配置状況変更届</li> <li>出勤簿（1年間）</li> </ul>	≪すべて満たす≫ ・4職種常時配置 ・出勤簿あり	左記1つでも非該当
2 職員配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>4職種が配置されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急に連絡が取れるよう体制が整っているか。</li> <li>時間外の責任者が明確になっているか。</li> <li>緊急時対応が適切に行える仕組みが確立しているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急連絡網</li> <li>緊急連絡網を職員に周知したことが確認できるもの</li> <li>責任者が分かる書類</li> <li>センター独自の緊急対応時マニュアル</li> <li>緊急対応したことがわかる記録</li> </ul>	≪すべて満たす≫ ・職員に周知されている ・責任者が決まっている ・センター独自の緊急対応マニュアルがある ・（対応があった場合のみ）緊急対応の記録がされている ・記録は組織的に報告されている	左記1つでも非該当
		①提出物が期日内に提出されているか。 ②適宜記録がなされているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>受付記録</li> <li>「変更届」「自己評価チェックリスト」「事業計画書」「地域活動計画書」「事業実績報告」等</li> </ul>	9割以上の書面が期日内に提出されている	左記非該当
3 24時間連絡体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>24時間の連絡体制が整備されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>認知症研修など、市の実施する研修を受講しているか。</li> <li>センター内で勉強会を行っているか。</li> <li>外部研修を受講できる体制があるか。</li> <li>個人が受けた研修内容をセンター内で伝達し、共有しているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修受講報告書類</li> <li>センター内での伝達研修記録</li> </ul>	≪すべて満たす≫ ・神戸市実施・外部実施（介護保険課・区あんしんすこやか係実施以外）の研修受講記録がある ※外部研修については2回以上の受講記録がある（ただし異なる職員が受講すること） ・上記について、センター内で復講研修を実施した記録がある	左記1つでも非該当
		<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報取扱事務チェック表により、定期的に業務のチェックを行っているか。</li> <li>チェックの結果、改善が必要なものについてすぐには正しているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施後のチェック表</li> <li>改善状況がわかるもの</li> </ul>	≪すべて満たす≫ ・実施後のチェック表がある（年1回以上） ・重点項目に不適がない ・不適の項目について、是正（検討中含む）している	左記1つでも非該当
4 事務執行力	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要書類を作成し、確実に提出している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員のスキルアップを法人全体でバックアップし、業務に活かしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修受講報告書類</li> <li>センター内での伝達研修記録</li> </ul>	≪すべて満たす≫ ・神戸市実施・外部実施（介護保険課・区あんしんすこやか係実施以外）の研修受講記録がある ※外部研修については2回以上の受講記録がある（ただし異なる職員が受講すること） ・上記について、センター内で復講研修を実施した記録がある	左記1つでも非該当
		<ul style="list-style-type: none"> <li>適切な執務環境である。</li> <li>必要な情報を記録し、書類が整理・保管されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書の整理等が適宜なされているか。</li> <li>全センター職員がすべてのファイルをチェックでき、保管場所を把握できる体制を整えているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保管場所の確認</li> <li>鍵の管理状況確認</li> </ul>	≪すべて満たす≫ ・文書が見やすく整理されている ・担当職員不在時でも書類を確認できる ・個人情報を含む書類は鍵の掛かる場所に保管している ・鍵は4職種以外が取り出せないよう管理している
5 資質の向上（専門性の確保）	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の保護のために対策を講じている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「神戸市地域包括支援センターの包括的支援事業を実施するために必要な基準を定める条例」に基づく研修を実施しているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人権の擁護及び高齢者虐待防止に係る研修の報告</li> </ul>	≪すべて満たす≫ ・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
		<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情対応が適切に行えているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情解決体制が構築されているか。</li> <li>センター独自の対応マニュアルがあるか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>センター独自の苦情対応マニュアル</li> <li>苦情対応記録</li> </ul>	≪1つでも該当≫ ・センター独自の苦情対応マニュアルがある ・職員周知されている ・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
6 個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切な執務環境である。</li> <li>必要な情報を記録し、書類が整理・保管されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情対応が適切に行えているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>センター独自の苦情対応マニュアル</li> <li>苦情対応記録</li> </ul>	≪1つでも該当≫ ・センター独自の苦情対応マニュアルがある ・職員周知されている ・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
		<ul style="list-style-type: none"> <li>適切な執務環境である。</li> <li>必要な情報を記録し、書類が整理・保管されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書の整理等が適宜なされているか。</li> <li>全センター職員がすべてのファイルをチェックでき、保管場所を把握できる体制を整えているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保管場所の確認</li> <li>鍵の管理状況確認</li> </ul>	≪すべて満たす≫ ・文書が見やすく整理されている ・担当職員不在時でも書類を確認できる ・個人情報を含む書類は鍵の掛かる場所に保管している ・鍵は4職種以外が取り出せないよう管理している
7 執務環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の保護のために対策を講じている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「神戸市地域包括支援センターの包括的支援事業を実施するために必要な基準を定める条例」に基づく研修を実施しているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人権の擁護及び高齢者虐待防止に係る研修の報告</li> </ul>	≪すべて満たす≫ ・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
		<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情対応が適切に行えているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情解決体制が構築されているか。</li> <li>センター独自の対応マニュアルがあるか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>センター独自の苦情対応マニュアル</li> <li>苦情対応記録</li> </ul>	≪1つでも該当≫ ・センター独自の苦情対応マニュアルがある ・職員周知されている ・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
8 年齢・人権虐待の防止・高齢者虐待の防止・研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の保護のために対策を講じている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「神戸市地域包括支援センターの包括的支援事業を実施するために必要な基準を定める条例」に基づく研修を実施しているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人権の擁護及び高齢者虐待防止に係る研修の報告</li> </ul>	≪すべて満たす≫ ・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
		<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情対応が適切に行えているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情解決体制が構築されているか。</li> <li>センター独自の対応マニュアルがあるか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>センター独自の苦情対応マニュアル</li> <li>苦情対応記録</li> </ul>	≪1つでも該当≫ ・センター独自の苦情対応マニュアルがある ・職員周知されている ・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
9 苦情対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の保護のために対策を講じている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「神戸市地域包括支援センターの包括的支援事業を実施するために必要な基準を定める条例」に基づく研修を実施しているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人権の擁護及び高齢者虐待防止に係る研修の報告</li> </ul>	≪すべて満たす≫ ・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
		<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情対応が適切に行えているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情解決体制が構築されているか。</li> <li>センター独自の対応マニュアルがあるか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>センター独自の苦情対応マニュアル</li> <li>苦情対応記録</li> </ul>	≪1つでも該当≫ ・センター独自の苦情対応マニュアルがある ・職員周知されている ・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

## 地域包括支援センター運営評価基準（実務用） 現地調査チェックリスト

### II 業務の状況（26項目）

評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	S・A	B
(1) 職員の対応態度	・職員は対応態度はよかったか。	・利用者アンケート	(S) アンケート評価①が最も多い (A) アンケート評価②が最も多い	アンケート評価③が最も多い
(2) 説明の分かりやすさ	・職員の説明はわかりやすかったか。	・利用者アンケート	(S) アンケート評価①が最も多い (A) アンケート評価②が最も多い	アンケート評価③が最も多い
(3) 相談の満足度はどうか。	・利用者にとって満足できる相談となっているか。	・利用者アンケート	(S) アンケート評価①が最も多い (A) アンケート評価②が最も多い	アンケート評価③が最も多い
(4) 相談環境は適切か。	・利用者にとって相談しやすいか。	・利用者アンケート	(S) アンケート評価①が最も多い (A) アンケート評価②が最も多い	アンケート評価③が最も多い
(5) 案内表示はわかりやすいか。	・事業所入り口に看板等が設置されているか。 ・施設内に事務所がある場合は、事務所までの案内が適切に表示されているか。	・利用者アンケート ・市による補足現地調査も必要に応じて行う	アンケート評価①②が最も多い	・アンケート評価③が最も多い ・現地調査で指摘がある
(6) 利用者から相談が寄せられているか。	・高齢者人口の10%以上の相談対応件数（延人数）があるか。	・月報	10%以上	10%未満
(7) センター内でチームアプローチしているか。	・チームアプローチの仕組みがあるか。 ・情報共有ができているか。	・センター内会議録 ・ケース検討記録	センター内でケース検討等を行った記録がある	センター内でケース検討等を行った記録が確認できない
(8) センター業務（センター一般、成年後見制度、虐待防止、介護予防普及啓発、消費者被害防止）の広報活動を行い、認知度を上げているか。	①センター業務（センター一般、成年後見制度、虐待防止、消費者被害防止、介護予防普及啓発）に関する広報を実施しているか。	・広報活動の記録 ・地域活動計画書	センター、成年後見制度、虐待防止、消費者被害防止、介護予防普及啓発のすべての広報活動をしている記録がある（地域のイベントでのチラシ配布等）	特にしていない
(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。	・活動の記録	介護リフレッシュ教室が必要な方（新規の方）に照会している記録がある	特にしていない
	②介護リフレッシュ教室を積極的に開催しているか。	・計画書 ・報告書	年4回以上の実施	年4回未満の実施

1 総合相談支援業務

評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	S・A	B	
2 ・ 権 利 擁 護 業 務	(1)＜成年後見制度＞ 成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援を行っている。	・支援が必要な方に、成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援を行っているか(又は支援の検討を行ったか)。	・ケース記録 ※月報よりケース指定	成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援が確認できる(利用支援につながらない場合は、その検討をしている)	成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援が確認できない
	(2)＜虐待＞ 通報の受理・報告を適切に行っている。	・通報を受けてから区への報告が迅速になされているか。	・受付記録(区)	全件48時間以内に報告されている	全件48時間以内に報告されていないものがある
	(3)＜消費者被害＞ 市民に対し、消費者被害の情報提供を行い、啓発しているか。	・消費者被害が発生した場合には、市及び区へ報告し、関係機関につないでいるか。 ・消費者被害情報を受けた場合には、市民に対し情報提供しているか。	・ケース記録 ※月報よりケース指定 ・情報提供したことがわかるもの	《すべて満たす》 ・市および区に報告している ・情報提供を行った 上記が実施できなかった場合に、明確な理由の記録がされている	実施が確認できない
	(4)＜権利擁護業務全般＞ 複数の課題を持つ事例への対応について、関係機関と対応を検討している。	・各機関が役割を認識し、連携して対応できるよう地域支援者・関係機関と検討会を開催(参加)し、又は支援の方向性についてそれぞれと検討したうえで関係者全員と共有しているか。	・ケース記録 ※月報よりケース指定	センターを除く3つ以上の地域支援者・関係機関と検討を行っている記録がある	センターを除く3つ以上の地域支援者・関係機関と検討を行っている記録が確認できない
3 ・ 介 護 予 防 業 務	(1)介護予防の取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。	・自立や事業対象者の方のうち、介護予防の取組みが必要な方の情報を収集し、積極的にアプローチしたか。 ・介護予防の取組みが必要な方をつどいの場やKOBESニア元気ポイントなどの介護予防に資する社会資源等必要な支援につないでいるか。 ・上記の対応が適切に記録されているか。	・ケース記録 ・取り組みの分かる書類	《すべて満たす》 ・自立や事業対象者の方のうち、介護予防の取組みが必要な方の情報収集をし、積極的にアプローチしている ・介護予防が必要な方をつどいの場やKOBESニア元気ポイントをはじめ様々な介護予防に資する社会資源等必要な支援につないでいる 上記について複数ケースの記録がある	《左記1つでも非該当》
	(2)マニュアルを遵守し、介護予防ケアマネジメントを適時適切に実施している。	・ケアプラン作成やモニタリング・評価など、時期を逃すことなく、適時適切な対応を行っているか。 ・課題・状況等を適切に把握した上で、ケアマネジメントを行っているか。	・巡回派遣員記録 ・指導対応記録	巡回派遣印確認ケース中、5割以上に指摘がない	・巡回派遣員確認ケース中、指摘のないものが5割未満 ・巡回派遣員の再確認(2回目)においても指摘あり(介護保険課からの指導あり)
4 ・ 包 括 的 な 継 続 的 業 務 ケ ア マ ネ	(1)介護支援専門員に対し、社会資源の情報提供を行い、ケアマネジメントに生かせるよう助言を行っている。	介護支援専門員からの個別ケースの相談(委託のケースを除く)に対し、社会資源の情報提供を行い、ケアマネジメントに生かせるよう助言を行っているか。	・情報提供を行ったことがわかる記録 ・提供した書類	介護支援専門員へ情報提供を行っている記録がある	介護支援専門員へ情報提供を行っている記録が確認できない
	(2)介護支援専門員からの相談に対し、支援を行っている。	・介護支援専門員から相談に対し、必要なサポートを行い、課題の解決に導いているか。	・ケース記録	介護支援専門員からの相談を受け、関係者が集まって協力の場(カンファレンス)もしくは、同行訪問等の支援を行っている記録がある	介護支援専門員からの相談を受け、関係者が集まって協力の場(カンファレンス)もしくは、同行訪問等の支援を行っている記録が確認できない

評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	S・A	B	
5 ・ ネ ッ ト ワ ー ク 構 築 ・ 地 域 づ く り	(1) 地域資源の把握	①地域の社会資源・地域の状況を把握し、市民や関係者（介護支援専門員専門員等）に分かりやすく明示しているか。  ・取り組みを示す資料 ※社会資源一覧・マップ等	把握した状況をセンター内で共有し、市民や関係機関（介護支援専門員等）に明示している記録がある	確認ができない	
	(2) 地域ケア会議	①センター主催の地域ケア会議を実施しているか。  ・地域ケア会議の計画書・議事録	(S) ア、イをそれぞれ別の会議として行い、各1回以上、計2回以上実施している ア. 個別課題解決にチェックのある会議を年1回以上開催している イ. 地域づくり、資源開発にチェックのある会議を年1回以上開催している。  (A) 年1回以上実施している	・実施が確認できない ・準備までしか実施していない	
		② ・会議後のふりかえりやフィードバックをしているか。 ・担当圏域の地域ケア会議から見てきた課題をまとめているか。	・地域ケア会議の報告書・議事録 ・課題をまとめた資料（地域活動計画書） ・フィードバック資料（新聞等）	・センター内で振り返りや課題のまとめをしている ・参加者へのフィードバックを行っている	実施が確認できない
	(3) 地域支え合いに関する地域との会議をもっているか。	・地域支え合いに関する地域との会議（小地域支え合い連絡会議等）を開催・参加しているか。（対象地域で年1回以上）	・会議録 ・月報	実施している	実施が確認できない
	(4) 公的福祉サービス等や地域の見守り体制につないでいる。	・サービスや支援が必要であるが、全くサービスや支援に繋がっていない方を関係者へつないでいるか。 ・把握した情報についてセンター内で連携したか。	・ケース記録	《すべて満たす》 ・関係機関につないでいる ・センター内で連携し検討を行った	《左記1つでも非該当》
(5) 地域住民間で見守り支え合いができるようなグループの結成などコミュニティづくりを支援している。	認知症高齢者等声かけ訓練や新しいつどいの場等の住民主体活動グループの立ち上げ支援。既存の住民主体活動グループの後方支援を行っているか。	・取り組みのわかる資料	《いずれか満たす》 ・認知症高齢者等声かけ訓練を実施した記録がある ・新しいつどいの場の立ち上げ支援等の住民主体活動グループを実施した記録がある ・既存の住民主体活動グループの後方支援を実施した記録がある	実施が確認できない	
6 ・ 認 知 症 の 人 に よ さ し い ま ち づ く り 条 例 に よ さ し い ま ち づ く り 条 例	(1) 認知症の人にやさしいまちづくり条例の主旨を理解し、積極的に認知症の啓発・相談・支援している。	診断助成制度・事故救済制度・GPSかけつけサービス・神戸市高齢者安心登録事業・KOBEMみまもりヘルパー・オレンジカフェ等の趣旨を理解し、対象者となる市民への説明・案内をしているか。  ・取り組みのわかる資料（報告書など） ・説明した記録	対象者または協力者に、診断助成制度・事故救済制度・GPSかけつけサービス・神戸市高齢者安心登録事業・KOBEMみまもりヘルパー・オレンジカフェ等の説明・案内を行っている記録がある	実施が確認できない	
	(2) 認知症初期集中支援チームや認知症疾患医療センター等（医療機関）と連携し、必要な対象者及びその家族への支援を行っている。	関係機関と連携をおこなっているか。	・ケース記録 ・月報 ・会議資料等	関係機関と連携を行ったことが確認できる記録がある	実施が確認できない

## 地域包括支援センター運営評価にかかるスケジュール

## 令和 3 年度

- 
- 10月 利用者アンケート実施  
・令和3年度利用者アンケート11月まで実施（2ヶ月間）  
令和3年度第1回地域包括支援センター運営協議会  
・評価委員会の審議結果を報告
- 1月 令和3年度第2回地域包括支援センター評価委員会  
・令和2年度運営評価の改善報告  
・令和3年度運営評価の実施方法  
・令和4年度運営評価の提案
- 2月 令和3年度第2回地域包括支援センター運営協議会  
・評価委員会審議結果を報告
- 3月 令和3年度運営状況の評価実施を市から全センターへ通知  
センターは、必要書類の準備等を開始

## 令和 4 年度

- 
- 5-7月 調査開始  
(1) 書類による調査  
センターは必要書類を介護保険課に提出  
(2) 現地調査  
センターの文書管理状況など物理的状況を確認する。区により確認済みの事項については、その結果を準用することとする。  
以上をもとに介護保険課で評価案をまとめる。
- 8月 令和4年度第1回評価委員会  
・令和3年度地域包括支援センター運営評価について報告
- 9月 令和4年度第1回地域包括支援センター運営協議会  
・評価委員会の審議結果を報告
- 1月 令和4年度第2回評価委員会  
・令和3年度運営評価の改善報告  
・令和5年度運営評価の提案
- 2月 令和4年度第2回地域包括支援センター運営協議会  
・評価委員会審議結果を報告