

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
次 第

I 日 時 令和2年7月30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) 令和3年度以降のあんしんすこやかセンター運営について【資料1】(P1～3)
- (2) 地域包括支援センター運営評価について【資料2】(別冊)

【報告事項】

- (3) 令和元年度あんしんすこやかセンター運営状況【資料3】
 - ①各業務の取り扱い件数等について(P4～5)
 - ②地域ケア会議進捗状況(P6～7)
 - ③センター職員の状況について(P8)
 - ④令和元年度あんしんすこやかセンター職員研修等(P9)
 - ⑤神戸市の認知症施策について(P10～12)
- (4) 港島あんしんすこやかセンター所在地の変更について【資料4】(P13)
- (5) 公平・中立性の確保について【資料5】
 - ①特定事業者へのサービス集中度率について(P14～15)
 - ②介護予防ケアマネジメント対象者が要介護状態となった場合の取扱いについて(P16～18)
- (6) あんしんすこやかセンター収支決算書・予算書(非公開)【資料6】(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】

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

【保健医療福祉関係者】

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

【職能団体】

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

【利用者代表】

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

【地域団体】

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

【行政】

上田 智也 神戸市福祉局副局長

◎…委員長

○…副委員長

令和3年度以降のあんしんすこやかセンターの運営について（案）

1. 圏域について …別紙のとおり

日常生活圏域にあわせて圏域を変更する。

なお、変更については、東灘区からの提案があり、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において承認されている。

2. 契約内容について

(1) 委託期間

募集条件として令和3年4月1日から令和9年3月31日まで（6年間）を予定し、契約は単年度ごとに締結する。

(2) 業務内容

①介護予防ケアマネジメント事業

②介護保険外のサービスを含む、高齢者や家族に対する総合相談支援業務

③被保険者に対する虐待の防止、早期発見等の権利擁護事業

④支援困難ケースへの対応などケアマネジャーへの支援を行う包括的・継続的ケアマネジメント業務

⑤神戸市介護予防・日常生活支援総合事業に関する業務

⑥認知症の人にやさしいまちづくりに関する業務

⑦健康寿命延伸の推進に関する業務

←介護予防普及啓発・介護予防把握事業
介護予防評価事業情報収集業務

⑧介護リフレッシュ教室開催事業に係る業務

⑨地域支え合い活動推進事業に係る業務

⑩災害に関する支援業務（新）

⑪シルバーハウジングにおける高齢者見守り事業に係る業務（※該当圏域のみ）

3. 運営法人の決定について

令和3年度以降の委託先については公募により決定する。

4. 今後のスケジュール

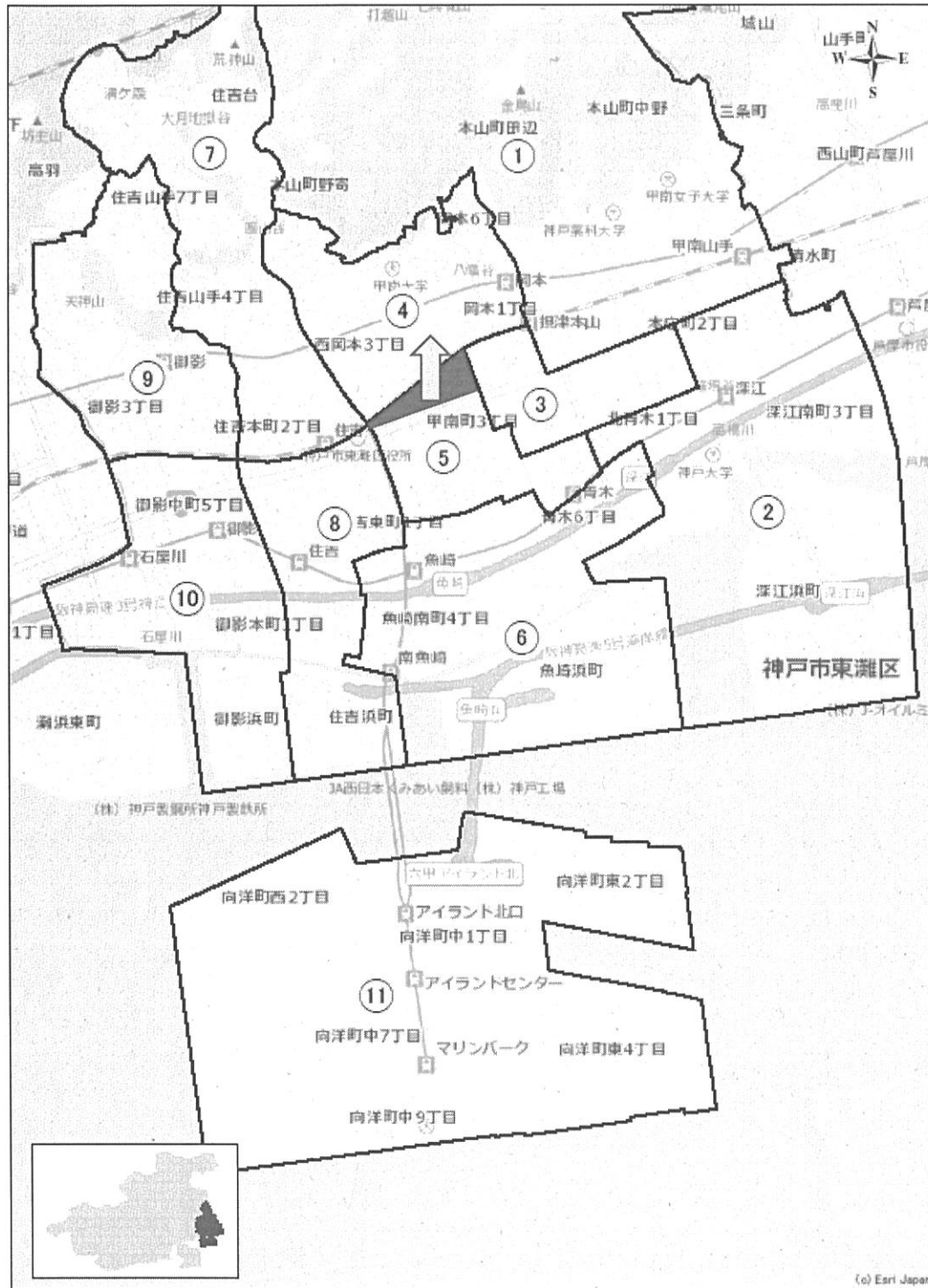
時期	内容	備考
8月13日	第2回地域包括支援センター評価委員会	選考基準の決定
8月下旬	公募要領公開	
9月上旬	公募説明会	
9月下旬 ～10月上旬	応募受付	
11月下旬	第3回地域包括支援センター評価委員会	選考
12月下旬	第2回市地域包括支援センター運営協議会	選考結果報告
3月	新法人引継ぎ	
4月	運営開始	

5. 次回の区運営協議会について

公募の結果について報告するため、令和2年度第2回区運営協議会を開催する予定（書面開催を含む）。

資料1 (別紙)

あんしんすこやかセンター圏域地図(東灘区)

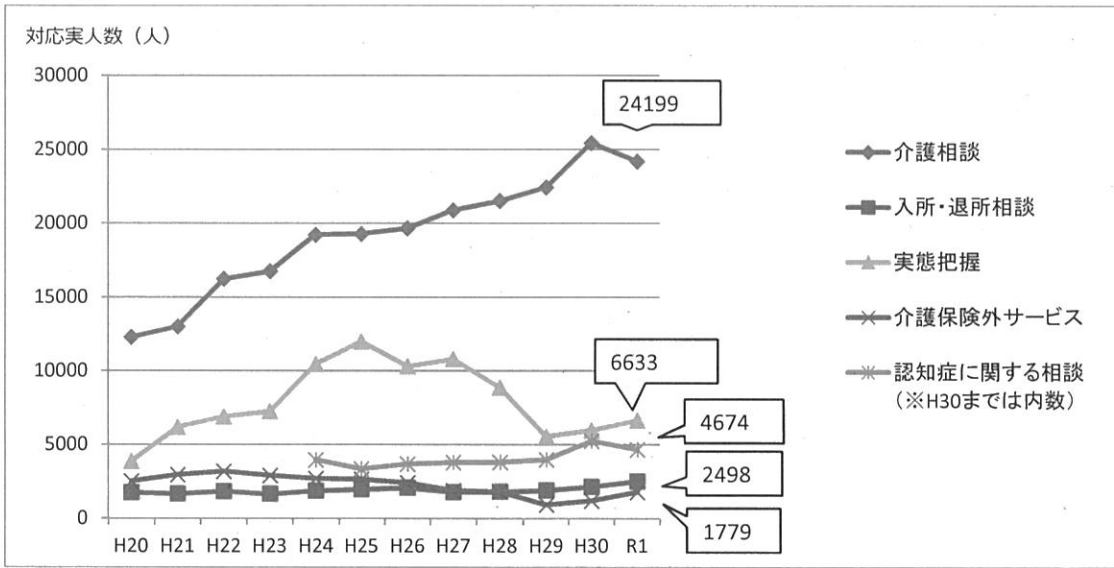


圏域 No.	現行 センター名	地名	新圏域 No.	移動先 センター名	高齢者数 (R2.6 末時点)
5	魚崎北部	田中町 3~5 丁目	4	本山西部	800 人

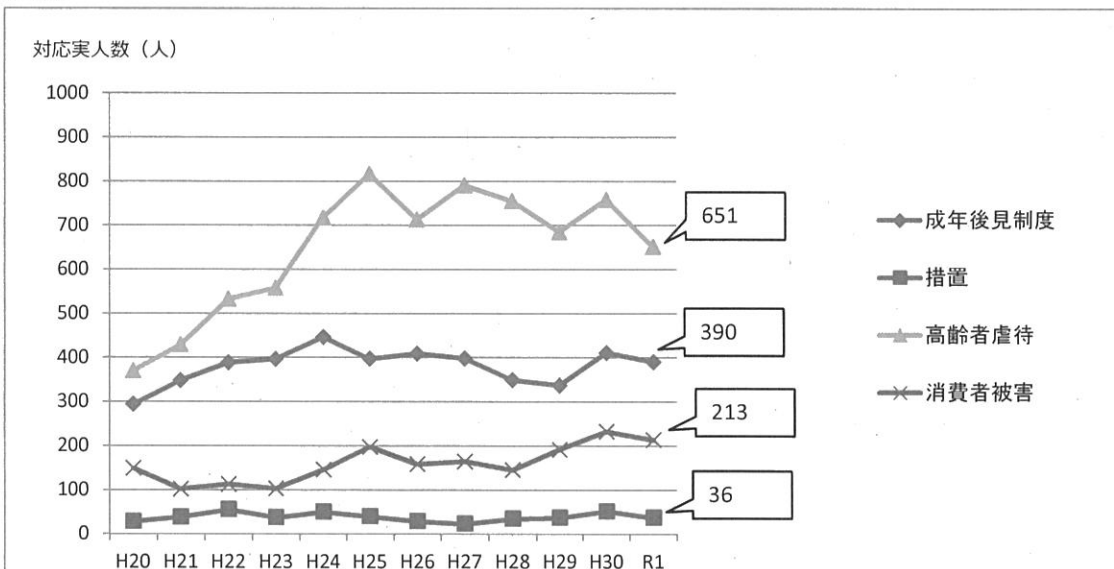
令和元年度 あんしんすこやかセンター運営状況 資料3

各業務の取り扱い件数に関する経年変化について

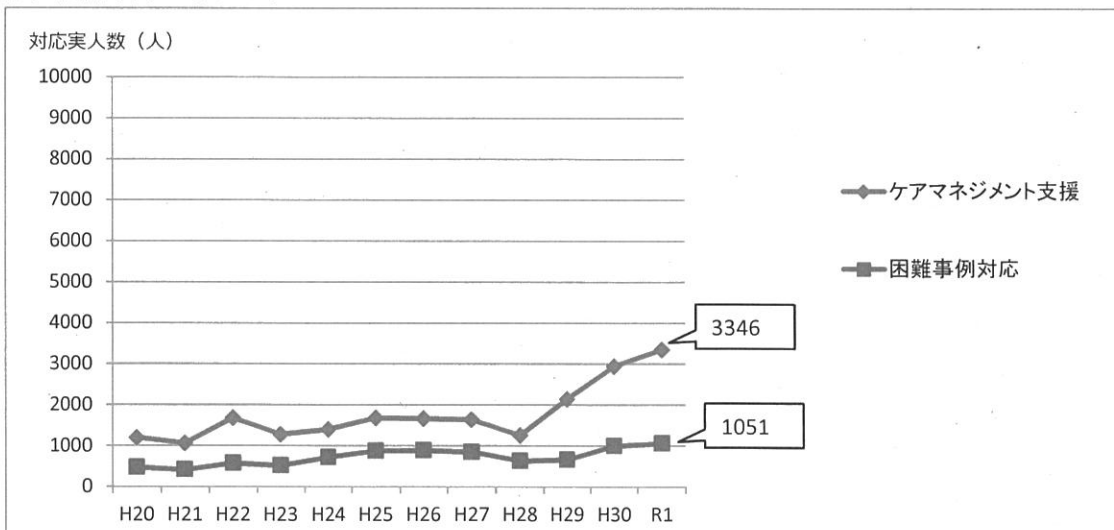
1. 総合相談支援



2. 権利擁護



3. 包括的・継続的ケアマネジメント



各業務の取り扱い件数等について(令和元年度月別実績報告書より)

1. 相談対応件数及び人数(新規を含む)

	総合相談支援						介護予防支援・介護予防ケアマネジメント	権利擁護				包括的・継続的ケアマネジメント		地域支え合い活動推進業務	認定申請	その他	合計
	介護相談	入所・退所相談	認知症に関する相談	実態把握	介護保険外サービス	基本チェックリスト		成年後見制度	措置	高齢者虐待	消費者被害	ケアマネジメント支援	困難事例対応				
電話	42,729	5,426	10,814	7,974	1,579	117	120,459	1,063	126	5,203	224	11,150	7,680	5,535	4,306	7,288	231,673
うち時間外対応	2,233	189	514	499	107	1	5,395	28	3	289	12	432	372	201	142	537	10,954
来所	13,109	1,174	2,656	1,051	840	293	6,625	234	7	495	21	1,806	850	1,285	8,208	1,564	40,218
うち時間外対応	855	83	155	69	54	16	274	15	0	39	0	88	39	26	275	94	2,082
訪問	11,532	875	4,075	8,664	1,106	686	56,369	437	44	1,529	97	2,034	2,816	5,768	15,442	1,959	113,433
うち時間外対応	490	26	155	311	54	31	1,639	9	3	86	3	66	107	152	289	70	3,491
その他	2,925	608	1,678	3,198	322	32	10,841	263	27	1,973	64	1,407	1,313	5,535	1,844	1,287	33,317
うち時間外対応	163	10	90	95	13	2	492	4	0	56	1	77	57	295	33	44	1,432
①相談対応延べ件数	70,295	8,083	19,223	20,887	3,847	1,128	194,294	1,997	204	9,200	406	16,397	12,659	18,123	29,800	12,098	418,641
前年度比	0%	23%	-	-1%	30%	6%	-4%	-5%	-23%	-7%	-20%	14%	7%	-45%	9%	-7%	-29%
1圏域あたり(件)	901	104	246	268	49	14	2,491	26	3	118	5	210	162	232	382	155	5,367
②うち時間外対応件数	3,741	308	914	974	228	50	7,800	56	6	470	16	663	575	674	739	745	17,959
前年度比	-6%	14%	-	-12%	68%	56%	-49%	-41%	-75%	-21%	-36%	8%	-1%	-47%	1%	-3%	-29%
1圏域あたり(件)	48	4	12	12	3	1	100	1	0	6	0	9	7	9	9	10	230
③相談対応実人数	24,199	2,498	4,674	6,633	1,779	909	22,332	390	36	651	213	3,346	1,051	3,985	24,213	4,313	-
前年度比	-5%	18%	-	11%	49%	9%	-20%	-5%	-29%	-14%	-8%	14%	6%	-24%	13%	-13%	-
1圏域あたり(人)	310	32	60	85	23	12	286	5	0	8	3	43	13	51	310	55	-

※「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

※「認知症に関する相談」はH30年度まで総合相談支援の内数を計上していたが、R1年度よりを総合相談支援の項目として追加

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	68	50	45	3	15	181
実人数	53	46	45	3	15	162

3. 介護予防ケアマネジメント

	モニタリング	サービス担当者会議
回数	205,335	27,495

4. 地域支え合い活動推進事業・会議等

実施内容		令和元年度	前年度比	1圏域あたり
広報・啓発		236,343 件	1.1%	3,030.0 件
地域ケア会議	開催数	244 件	-16.7%	3.1 件
	参加人数	4,809 人	-24.5%	61.7 人
	(内訳)協議体開催数	112 件	-16.4%	1.4 件
地域ケア会議打ち合わせ	開催数	341 件	-14.8%	4.4 件
	参加人数	1,229 人	-29.1%	15.8 人
自センター主催の会議等	開催数	648 件	-47.2%	8.3 件
	参加人数	8,850 人	-49.1%	113.5 人
小地域支え合い連絡会	開催数	656 件	-10.7%	8.4 件
	参加人数	7,041 人	-10.6%	90.3 人
行政等主催の会議等	開催数	3,893 件	-19.5%	49.9 件
	参加職員数	5,183 人	-20.5%	66.4 人
地域主催の会議等	開催数	6,558 件	9.0%	84.1 件
	参加職員数	9,460 人	6.0%	121.3 人
ケアマネ等研修会	開催数	311 件	-12.4%	4.0 件
	参加人数	3,294 人	-11.7%	42.2 人
介護リフレッシュ教室	開催数	390 件	-11.0%	5.0 件
	参加人数	3,722 人	-11.0%	47.7 人
運営推進会議	開催数	1,232 件	-17.5%	15.8 件
	参加職員数	1,348 人	-20.0%	17.3 人
研修	回数	2,137 件	-26.1%	27.4 件
	受講職員数	3,400 人	-29.9%	43.6 人
住民主体活動の後方支援	参加回数	1,523 件	-	19.5 件
	参加職員数	2,366 人	-	30.3 人
他機関との連絡調整	件数	68,226 件	-18.1%	874.7 件
緊急対応件数(事故対応等)	件数	163 件	5.2%	2.1 件

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、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

	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
小学校区別開催状況 (全164小学校)	47校区	74校区	124校区	146校区	154校区
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 (※)
各区	2区	8区	9区	9区	9区

◇地域ケア会議実施回数

（※）全76センターで実施計画を立てていたが新型コロナウイルス感染症の影響により1センターで開催中止となった。

2. 区地域ケア会議で検討された内容のうち、区では解決が難しかった課題

（平成31年1月～令和2年3月末分）

（1）認知症に関すること

- ・地域との関りが希薄で支援者の見守りが届きにくい方に対する、普段の見守りのしくみと緊急時のしくみについて（ICTの活用、徘徊症状により行方不明となった方への対応方法等について検討）
- ・支払い等、金銭管理が困難になった方に対する支援策
- ・若年性認知症に特化した事業所等の確保

(2) 権利擁護に関すること

- ・ 成年後見市長申し立て手続きの期間短縮化
- ・ 後見人決定までの暫定的な金銭管理サポート機関の設立

(3) 8050問題に関すること

- ・ 要介護の親と障害を持つ子どもが一緒に入居できるような施設の確保
- ・ 8050 問題、ひきこもりに関する市民フォーラム等による広域的な啓発や相談機関の周知

(4) ボランティアに関すること

- ・ 民間企業と連携し、ボランティア活動で貯まったポイントを地域のお店で代金の代わりに利用できる仕組みをつくり、地域活性化と担い手の増加を図る

3. 政策への反映

- ・ 認知症に関する課題については、認知症の人にやさしいまちづくり条例に基づく認知症施策の推進につながった。
- ・ 8050問題に関しては、ひきこもり支援施策検討会で8050問題の地域の現状についても議論し「ひきこもり支援室」の開設の運びとなった。
- ・ 権利擁護の課題に関しては、作成に時間のかかる複雑な申し立て書類について、専門職へ作成の委託を行っている。

<参考>

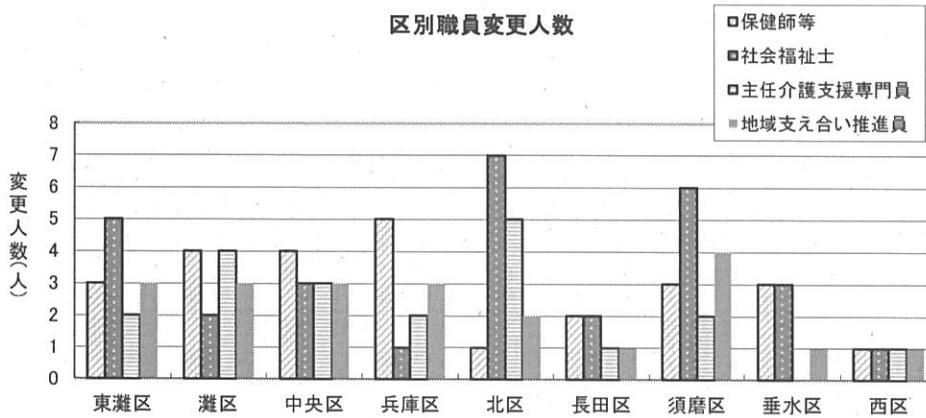
- ① 区の地域ケア会議の検討から取り組みにつながった事項
「居場所サミットの開催」「シニア向けはじめの一步ツアーの開催」「ふれあい喫茶スタンプラリーの開催」「区内の資源マップの作成」等
- ② 地域包括支援センター主催の地域ケア会議から取り組みにつながった事項
「地域での見守り体制の構築」「住民主体の集いの場の立ち上げ」「住民ボランティアの結成」「ゴミ出し支援」等

センター職員の現状について

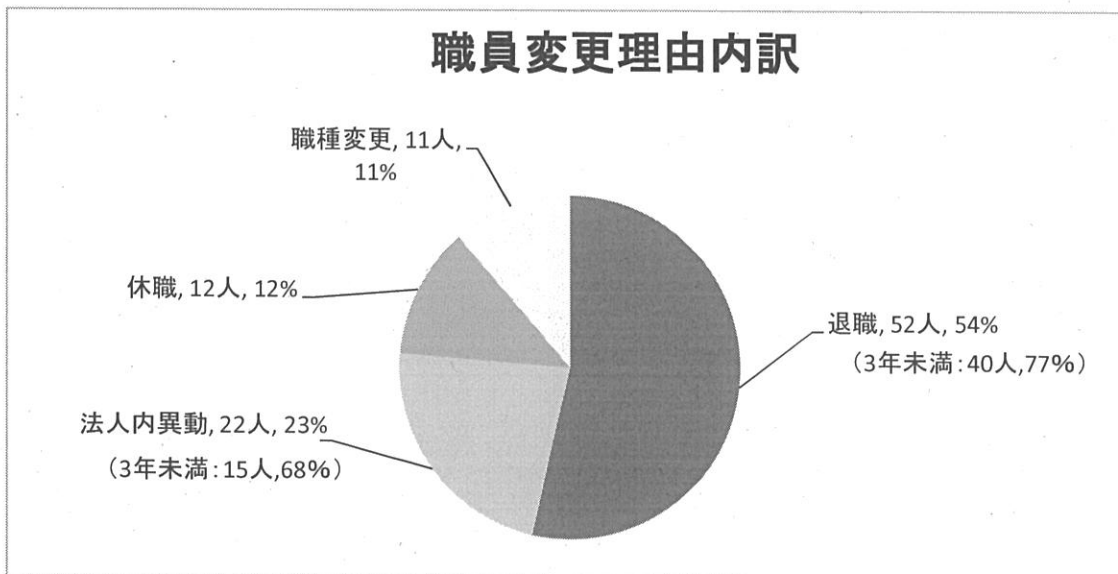
①各区地域包括支援センター現職数 (R2. 3. 31現在)

現職数	東灘区	灘区	中央区	兵庫区	北区	長田区	須磨区	垂水区	西区	合計(a)
保健師等	12	8	6	8	13	8	9	11	11	86
社会福祉士	15	8	10	9	19	9	13	15	17	115
主任介護支援専門員	15	8	7	8	12	8	10	14	14	96
地域支え合い推進員	11	10	8	9	10	8	9	11	9	85
合計	53	34	31	34	54	33	41	51	50	382

②地域包括支援センター職員変更の状況 (H31. 4. 1～R2. 3. 31)



職員変更回数	東灘区	灘区	中央区	兵庫区	北区	長田区	須磨区	垂水区	西区	合計(b)	(b)/(a)
保健師等	3	4	4	5	1	2	3	3	1	26	30%
社会福祉士	5	2	3	1	7	2	6	3	1	30	26%
主任介護支援専門員	2	4	3	2	5	1	2	0	1	20	21%
地域支え合い推進員	3	3	3	3	2	1	4	1	1	21	25%
合計	13	13	13	11	15	6	15	7	4	97	-



令和元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194名	3回	4/23, 4/24, 5/29
		地域包括支援センター初任者研修	67名	2回	5/13, 11/1
	テーマ別研修	地域マネジメント	77名	1回	8/27
		各区発表会	76名	各区1回	1月～2月
		全市発表会	77名	1回	3/19 (※中止)
		地域診断研修	76名	1回	1/16
	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	97名	1回	11/14
	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	135名	1回	1/17
	高齢者虐待対応研修	区保健福祉部職員、センター職員	252名	4回	7/4, 8/23, 10/25, 12/4
	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			※年度末に開催予定が中止
	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	87名	1回	8月9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	217名	3回	5/28, 9/10, 2/20
		現任者研修 介護予防支援業務従事者	290名	2回	2月26日 (午前・午後) ※中止2/27 (午前・午後)
		スキルアップ研修	85名	2回	1/31, 2/3
		平成30年度新任者研修受講者			
		指導者養成研修 センター職員	16名	1回	11月11日
各区センター連絡会		センター職員		128回	各区毎月開催 (※3月中止)
代表者会	各区職種の代表者	延べ60名	6回	職種共通： 5/15, 1/15 職種別：9/18, 10/16, 11/20, 12/18	
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	18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	71名	1回	12/6

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。

神戸市の認知症施策について

(神戸市認知症の人にやさしいまちづくりの推進)

1. 条例の内容 (4つの柱)

- (1) WHO・医療産業都市等と連携した「予防及び早期介入」
- (2) 事故救済制度や運転免許返納等の「事故の救済及び予防」
- (3) 早期受診体制の確立等の「治療及び介護の提供」
- (4) 地域での啓発、声かけ訓練やICT活用による見守り推進等の「地域の力を豊かにしていくこと」

2. 4つの柱に基づく認知症施策 (主なもの)

(1) 予防及び早期介入

- 世界保健機関健康開発総合研究センター (WHO 神戸センター) と神戸大学等による共同研究への協力
- フレイルチェック
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
※詳細は「3 認知症「神戸モデル」及び診断後支援」に記載

(3) 治療及び介護の提供

- あんしんすこやかセンターの認知症相談対応の充実
人件費として委託料を増額
※令和元年度 136,800 千円 (1センターあたり 180 万円)
- 認知症診断助成制度
※詳細は「3 認知症「神戸モデル」及び診断後支援」に記載
- 認知症初期集中支援事業
医療・介護の専門職が、認知症が疑われる人又は認知症の人やその家族を訪問し、観察・評価を行ったうえで、鑑別診断の紹介など適切な医療介護サービスにつなぐ。
※総合電話相談窓口「こうべオレンジダイヤル」で認知症に関する相談に対応
- 認知症疾患医療センター
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（市内7センター設置）。

令和元年8月より、専門医療相談・日常生活支援相談窓口を開設した。また、認知症と診断された方・家族を対象に認知症サロンのモデル実施を行った。

※令和元年度 7センター 計 相談7,729件、診断2,390件

（4）地域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。

※令和元年度 新規実施 18圏域

○高齢者安心登録事業の推進

行方不明などの心配がある在宅高齢者が事前登録を行い、あんしんすこやかセンターや警察等と情報を共有するとともに、行方不明時には電子メールで行方不明発生情報を配信し、警察への情報提供を呼びかけ、早期発見と保護を目指す。

※令和2年6月末時点

登録高齢者：1,043名、メール配信：13件

搜索協力者：560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

※令和2年3月末 105名（あんしんすこやかセンター85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2年3月末 受講者累計118,967名（うち企業等約28,055名）

○認知症カフェ登録事業の推進

認知症の人と家族、地域住民、専門職等の誰もが自由に参加し、気軽に

交互交流や相談等ができる地域に開かれた集いの場を登録・紹介

※令和2年7月1日時点 30箇所

3 認知症「神戸モデル」及び診断後支援

(1) 認知症「神戸モデル」の推進

認知症「神戸モデル」とは、診断助成制度と事故救済制度を組み合わせ実施し、その財源は、超過課税の導入により、市民の皆様からご負担いただくこととする全国初の取り組み。

・診断助成制度（平成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）。

令和元年度には、制度を周知するため、75歳以上の市民に対して認知機能検診の無料受診券を送付した（約22万人）。

※実施医療機関：第1段階 437、第2段階 67（認知症疾患医療センター7含む）

※認知機能検診受診者数 15,243人（令和元年12月まで）
（令和2年5月末速報値：21,864人）

※認知機能精密検査受診者数 3,056人（令和元年12月まで）
（令和2年5月末速報値：4,423人）

・事故救済制度（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。

支給実績 7件（見舞金4件、賠償責任保険3件）

(2) 認知症の人とその家族への支援

・「フレイル改善通所サービス」：令和2年度より、認知症疾患医療センター等との連携により、軽度認知障害（MCI）の診断を受けた方へ新たに案内を開始（しあわせの村など市内12か所）。

・「診断後の専門医療相談・日常生活支援相談」：認知症疾患医療センターにおいて令和元年5月から実施。

・「認知症サロン」：認知症疾患医療センターにおいて令和元年度より、認知症に関する疾患教育、本人・家族への交流会などを実施。

・「KOBEみまもりヘルパー」：認知症や軽度認知障害（MCI）の診断を受けた方を対象として、見守り等の支援を行う（令和2年10月より開始予定）。

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

港島あんしんすこやかセンター
(医療法人社団 敬愛会)

(2) 所在地

変更前：中央区港島中町2-3-3 港島ふれあいセンター1階
変更後：中央区港島中町2-3-3 港島ふれあいセンター3階

(3) 変更日

令和2年7月10日

(4) 変更理由

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、あんしんすこやかセンター及び港島ふれあいセンターの換気を行っていることにより、利用者から相談を受ける際に、声が聞き取りづらくなるなど、相談業務に支障が生じたため。

(5) 変更に対する判断

移転先は同建物内でありエレベーターもあるため大きな変更はなく、市民の利便性の観点において差支えないと判断した。

(2) 特定事業所へのサービス集中度について

—公正中立の判断基準作成のために—

「地域包括支援センターが作成する介護予防ケアプランの作成において正当な理由がなく、特定の事業者が提供するサービスに偏りが無いこと」の報告基準について次のとおりとする。

当分の間、当該地域包括支援センター（指定介護予防支援事業所）が作成した介護予防サービス計画（委託分も含む）のうち、介護予防訪問サービス、介護予防通所サービス、介護予防通所リハビリ、介護予防福祉用具貸与及び生活支援訪問サービスが提供されている介護予防サービス計画の数をそれぞれ集計し、それぞれのサービスについて、最もその紹介件数の多い事業所（以下「紹介率最高事業所」という）の介護予防サービス計画数の占める割合が50%を超えた地域包括支援センターに対し、区から事情を聴取し、区運営協議会への報告事項とする。

1. 判断基準の判定方法

地域包括支援センターごとに、次の計算式により計算し、①～⑤のそれぞれが50%を超えたとき、各区健康福祉課から当該地域包括支援センターへ事情を聴取し、当協議会に報告する。また、事情を聴取する上で、正当な理由についても検討していく。

- ① 介護予防訪問サービスにかかる紹介率最高事業所の介護予防サービス計画数
÷ 介護予防訪問サービスを位置づけた計画数
- ② 介護予防通所サービスにかかる紹介率最高事業所の介護予防サービス計画数
÷ 介護予防通所サービスを位置づけた計画数
- ③ 介護予防通所リハビリにかかる紹介率最高事業所の介護予防サービス計画数
÷ 介護予防通所リハビリを位置づけた計画数
- ④ 介護予防福祉用具貸与にかかる紹介率最高事業所の介護予防サービス計画数
÷ 介護予防福祉用具貸与を位置づけた計画数
- ⑤ 生活支援訪問サービスにかかる紹介率最高事業所の介護予防サービス計画数
÷ 生活支援訪問サービスを位置づけた計画数

参考. サービスの偏りにかかる正当な理由の例

- ① サービスの質が高いことによる利用者の希望を勘案した場合
- ② 介護予防訪問サービス、介護予防通所サービス、介護予防通所リハビリ、介護予防福祉用具貸与及び生活支援訪問サービスが提供されている介護予防サービス計画の数が少ない場合（10件以下）
- ③ 当該圏域に5事業所未満である場合などサービス事業所が少数である場合
- ④ その他正当な理由がある場合

《平成19年3月22日市運営協議会決定》

《平成29年2月9日市運営協議会改定》

介護予防支援業務における特定事業所へのサービス集中度

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

サービス種別	センター 所在区	集中度	集中件 数	全体件 数	集中にかかる理由
介護予防訪問サービス	西	52%	50	96	サービスの質が高い
介護予防通所サービス	中央	63%	67	107	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介、圏域内にサービス事業所が少数である
介護予防通所リハビリ	灘	50%	6	12	利用者宅との地理的利便性
	中央	50%	13	26	短時間のデイケアが当該事業所のみ
	中央	77%	51	66	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介
	兵庫	50%	12	24	利用者宅との地理的利便性
	北	83%	24	29	利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介
	北	66%	25	38	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介
	北	72%	60	83	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介
	長田	62%	31	50	医師・知人からの紹介
	長田	61%	30	49	医師・知人からの紹介
	西	52%	12	23	医師・知人からの紹介
生活支援訪問サービス	灘	65%	22	34	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性
	兵庫	50%	14	28	利用者宅との地理的利便性、圏域内にサービス事業所が少数である
	北	51%	25	49	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性
	北	54%	14	26	圏域内にサービス事業所が少数である
	垂水	56%	10	18	訪問介護等の時からの継続
	垂水	60%	15	25	利用者宅との地理的利便性
	垂水	53%	33	62	サービスの質が高い、利用者宅との地理的利便性、医師・知人からの紹介

介護予防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

(R1年度)

区名	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 (D)=(E)+(F)	本人希望による事 業者決定(E)	一覧表提示による 事業者決定(F)	件数 (G)=(H)+(I)+(J)+(K)	本人 拒否 (H)	本人 死亡 (I)	入院中 (J)	その他 (K)	その他の理由		
													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)
東灘区	644	101	543	543	391	72%	152	28%	0	0	0	0	0	
灘区	382	64	318	318	238	75%	80	25%	0	0	0	0	0	
中央区	407	53	354	354	266	75%	88	25%	0	0	0	0	0	
兵庫区	482	71	411	411	351	85%	60	15%	0	0	0	0	0	
北区	647	96	551	550	436	79%	114	21%	1	0	0	0	0	
長田区	464	77	387	387	309	80%	78	20%	0	0	0	0	0	
須磨区	585	83	502	502	380	76%	122	24%	0	0	0	0	0	
垂水区	666	87	579	579	504	87%	75	13%	0	0	0	0	0	
西区	604	91	513	513	450	88%	63	12%	0	0	0	0	0	
合計	4,881	723	4,158	4,157	3,325	80%	832	20%	1	0	0	0	0	

地域包括支援センター運営評価について

1. 令和元年度地域包括支援センター運営評価について

資料1	神戸市地域包括支援センター評価委員会 名簿	P 1
資料2	神戸市地域包括支援センター評価委員会開催要綱	P 2～3
資料3	神戸市地域包括支援センター運営評価の概要	P 4
資料4	令和元年度運営評価の実施方法の変更について	P 5～6
資料5-1	令和元年度 地域包括支援センター運営評価 評価総括表	P 7～9
資料5-2	令和元年度 センター別運営評価内容	P 10～15
資料5	評価結果詳細	P 16～19
資料6	運営評価の改善報告について	P 20

2. 令和2年度地域包括支援センター運営評価について

資料7	令和2年度地域包括支援センター運営評価 基準等の改定	P 21～22
資料8	令和2年度地域包括支援センター運営評価基準	P 23～27
資料9	地域包括支援センター運営評価にかかるスケジュール	P 28

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 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 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、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福祉局長が別に定める。

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。
- 2 この要綱は、令和 2 年 4 月 1 日から施行する。

令和2年6月26日
介護保険課

神戸市地域包括支援センター運営評価の概要

<趣旨・経緯>

①平成26年度第1回神戸市地域包括支援センター運営協議会において、

- ・委託期間中、各法人のセンター運営状況については、毎年度評価・総括し、問題があった場合は、運営協議会の審議を経て、契約を更新しないこともありうる。
- ・委託期間中の地域包括支援センターの評価・総括を行い、市運営協議会に報告する。評価・総括については、透明性及び公平・公正さを確保する観点から、公表する。

といった方針が承認された。

②「地域包括支援センターの設置運営について」（厚労省実施要綱）の中で、「設置者である市町村がセンターの運営や活動に対する点検や評価を定期的に行っていくことが重要であることから、その実施に努めること」が追記された。

③以上の方針に基づき、平成27年度に、評価基準の策定を行った。

平成28年度以後は、平成27年度に策定した評価基準に基づいて、神戸市地域包括支援センターの運営について客観評価を行うこととなっている。

④平成31年4月1日に神戸市地域包括支援センター運営評価実施要綱・要領を策定した。

令和元年度運営評価の実施方法の変更について

神戸市地域包括支援センター運営評価は、「神戸市地域包括支援センター運営評価実施要領」の「2. 実施方法」に基づき、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している。また、令和元年度においては、補足資料4のとおり効率的・重点的に運営評価を実施するとしていたが、新型コロナウイルス感染症により、兵庫県に緊急事態宣言が発令されたことを受け、下記のとおり、実施方法の変更を行う。

1. 現地確認について

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、下記に該当するセンター以外の現地調査は中止とした。

- ・全評価項目を確認するセンター（下記①～⑤のいずれかに該当）
 - ①前年度に「改善指導」対象となったセンター
 - ②前年度の達成率が90%より低いセンター
 - ③過去4ヵ年の達成率が90%より低いセンター
 - ④過去4ヵ年の伸び率が-5%以上のセンター
 - ⑤前年度より伸び率が-5%以上のセンター
- ・その他、神戸市が必要と認めたセンター

2. 確認方法について

現地調査を行わないセンターについては、下記のとおり確認を行った。

- ①あんしんすこやか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、市へ提出を行った。
- 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った。
- ③自己チェック、記録、電話聞き取りの内容で、評価結果案を作成した。

3. 他センターの参考となる取り組みについて

現地調査での聞き取りができないため、事例のとりまとめは行わないものとした。

4. 新型コロナウイルス感染症の予防によりセンターが実施できなかった事業について

新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するため、実施を計画していたが、中止となった事業については下記のとおり取り扱うこととした。

対象期間：令和2年2月26日～令和2年3月31日

対象項目：補足資料5の網掛け部分が対象。

- ・外部研修5回以上の出席
- ・広報関係（それぞれ年1回以上）

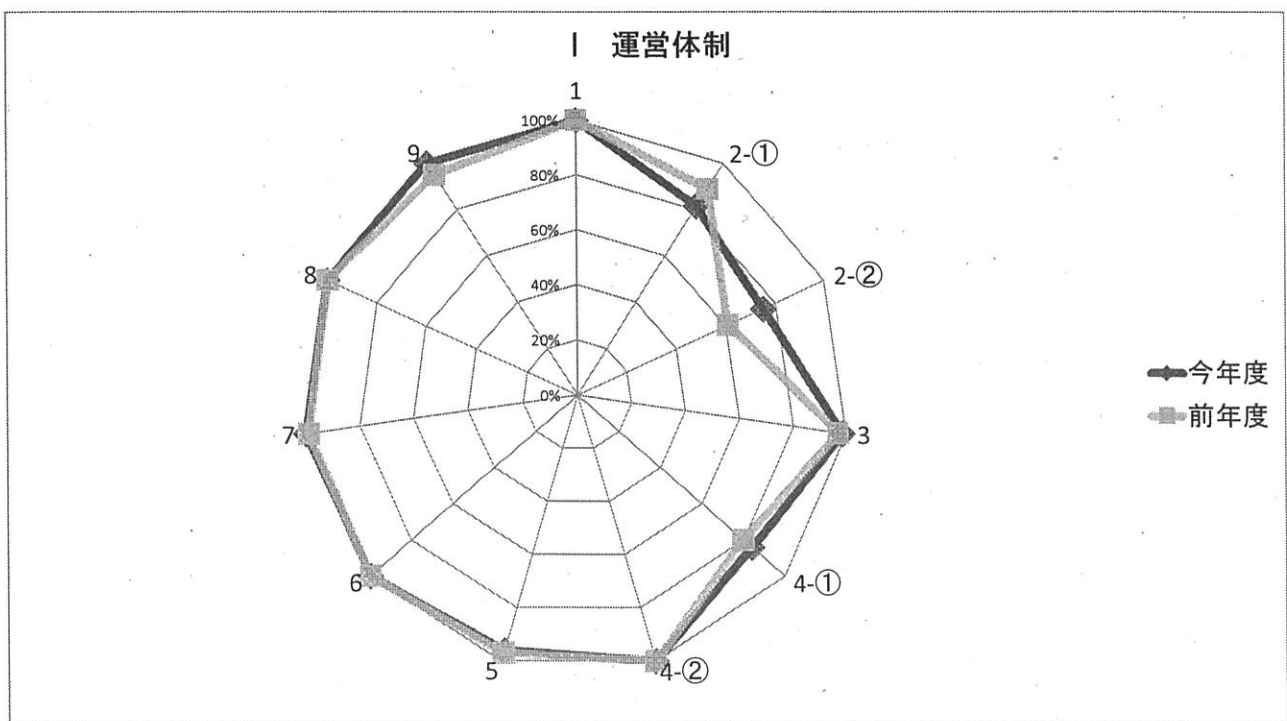
- ・介護リフレッシュ教室の開催（年4回以上）
- ・消費者被害報告の市民への周知（年1回以上）
- ・介護支援専門員との連絡会や研修会（年1回以上）
- ・医療機関とのネットワーク会議の開催あるいは参加（年1回以上）
- ・サービス事業所とのネットワーク会議の開催（年1回以上）
- ・地域ケア会議の実施（個別地域ケア会議と地域づくりに資する地域ケア会議それぞれ年1回以上）

取り扱い：上記期間中に実施予定であった対象項目に関する会議等を中止したことにより、運営評価が「不適」または「B」評価になる場合は、介護保険課がその旨を確認できた場合は「一」評価とした。

令和元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、令和元年度第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94%（30年度93%、29年度91%）が適評価、「業務の状況」については平均99%（30年度99%、29年度99%）が必要な水準であるA評価以上であり、市全体としては、概ね適切に運営されていると認められる。

センター別運営評価内容（Ⅰ 運営体制）

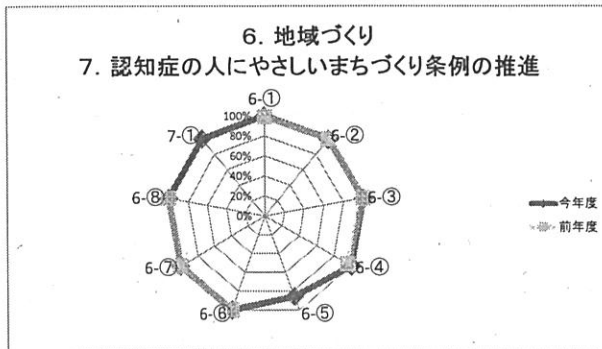
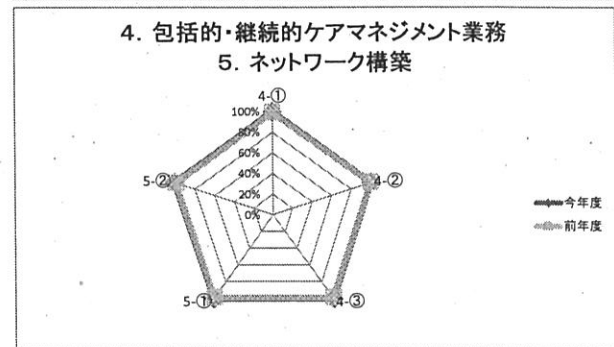
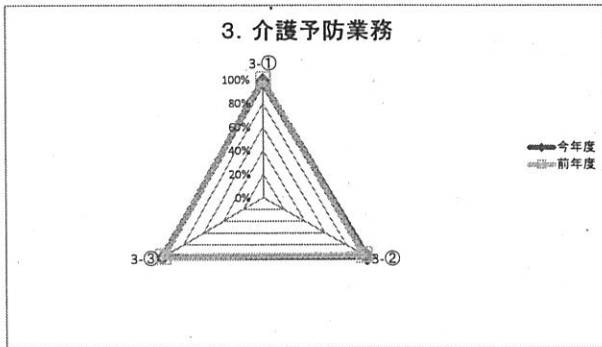
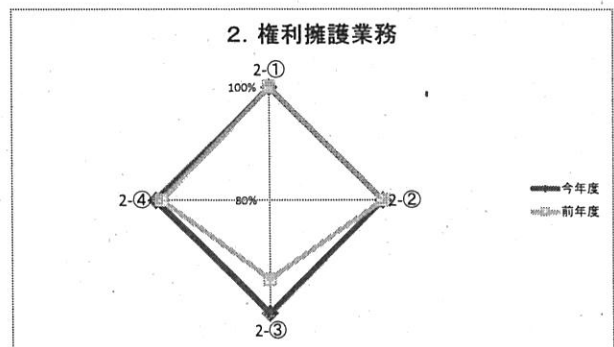
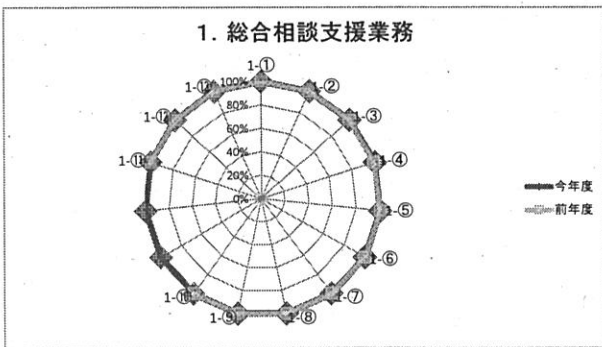
	グラフ	評価の内容	評価結果			基準適合率		
			適	不適	-	今年度	前年度	増減
1. 運営方針・要綱・要領	1	・センターの運営方針・運営要綱・実施要領・業務に関するマニュアル等を全センター職員が必要時参照している。	76	0	0	100%	100%	0%
2. 職員配置	2-①	①4職種が常時配置されているか。	62	14	0	82%	89%	-7%
	2-②	②変更時には届出がされているか。	57	8	11	75%	61%	14%
3. 24時間連絡体制	3	・24時間の連絡体制が整備されている。	75	1	0	99%	97%	2%
4. 事務執行力	4-①	①提出物が期日内に提出されているか	64	12	0	84%	80%	4%
	4-②	②適宜記録がなされているか。	76	0	0	100%	100%	0%
5. 資質の向上(専門性の確保)	5	・職員のスキルアップを法人全体でバックアップし、業務に活かしている。	73	2	1	96%	97%	-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%	100%	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%	99%	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えているか。	76	0	0	100%	95%	5%



センター別運営評価内容(Ⅱ 業務の状況)

	グラフ	評価の内容	評価結果				基準適合率(S+A)		
			S	A	B	-	今年度	前年度	増減
1. 総合相談支援業務	1-①	(1)職員の対応態度	75	1	0	0	100%	100%	0%
	1-②	(2)説明の分かりやすさ	74	2	0	0	100%	100%	0%
	1-③	(3)相談の満足度はどうか。	75	1	0	0	100%	100%	0%
	1-④	(4)相談環境は適切か。	73	3	0	0	100%	99%	1%
	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)①センターに関する広報		76	0	0	100%	100%	0%
	1-⑨	②成年後見制度に関する広報		76	0	0	100%	100%	0%
	1-⑩	③高齢者虐待防止に関する広報		76	0	0	100%	100%	0%
		⑤消費者被害防止に関する広報		76	0	0	100%		
		⑥神戸市認知症の人にやさしいまちづくり条例やそれに基づく神戸モデルの普及啓発		76	0	0	100%		
	1-⑪	④介護予防の普及啓発		76	0	0	100%	100%	0%
1-⑫	(9)①介護リフレッシュ教室の広報・案内		76	0	0	100%	100%	0%	
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。		72	0	4	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。		73	0	3	100%	100%	0%
	2-②	(2)<虐待> 通報の受理・報告を適切に行っている。		76	0	0	100%	100%	0%
	2-③	(3)<消費者被害> 市民に対し、消費者被害の情報提供を行い、啓発しているか。		70	0	6	100%	94%	6%
	2-④	(4)<権利擁護業務全般> 複数の課題を持つ事例への対応について、関係機関と対応を検討している。		75	0	1	100%	99%	1%
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。		75	1	0	99%	100%	-1%
	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行っている。		76	0	0	100%	97%	3%
	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り組みを行ったか。		74	0	2	100%	99%	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。		76	0	0	100%	99%	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。		74	0	2	100%	99%	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。		71	0	5	100%	99%	1%

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
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。		76	0	0	100%	99%	1%
	6-② (1)地域資源の把握 ②複数の情報をもとに、地域の弱みや議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。		75	0	1	100%	100%	0%
	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ケア会議から見てきた課題をまとめている。		75	0	1	100%	96%	4%
	6-⑤ (2)地域ケア会議 ③個別の地域ケア会議と地域づくり資する地域ケア会議を両方行っている。		59	10	6	86%		
	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%	100%	0%
	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%		



令和元年度 センター別運営評価内容 (I 運営体制)

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
		本山東部	本庄	本山南部	本山西部	魚崎北部	魚崎南部	住吉北部	住吉南部	御影北部	御影南部	六甲アイランド	高羽	六甲摩耶	六甲	大石	篠原	王子	西灘	新神戸	春日野	脇の浜	三宮	元町山手	ハーバーランド	港島	兵庫平野	みなとがわ	荒田	新開地	夢野の丘	中道			
1. 運営方針・綱要	・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		
	・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。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	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か。	適	適	適	不適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	不適	適	適	不適	不適	適	適	不適	適	不適	適	適	適	不適	適	適	適	適	適		
	①4職種が常時配置されているか。	適	適	適	不適	適	適	適	適	適	不適	適	適	適	適	適	適	不適	適	適	適	不適	適	不適	適	不適	適	適	適	適	適	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	不適	適	適	適	適	適	適		
	・緊急に連絡が取れるよう体制が整っているか。 ・時間外の責任者が明確になっているか。 ・緊急時対応が適切に行える仕組みが確立しているか。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	不適	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か。	適	適	適	適	不適	不適	不適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	不適	適	適	不適	適	適	適	適	不適	適	不適	不適	適	適	適		
	①提出物が期限内に提出されているか。	適	適	適	適	不適	不適	不適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	不適	適	適	不適	適	適	適	適	不適	適	不適	不適	適	適	適	適	
5. 資質の向上(専門性の確保)	・職員のスキルアップを法人全体でバックアップし、業務に活かしている。(重点項目であり、介護保険課が現地で確認する。)	適	適	適	適	適	適	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	
	・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	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	
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	
	・個人情報取扱事務チェック表により、定期的に業務のチェックを行っているか。 ・チェックの結果、改善が必要なものについてすぐに是正しているか。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適
7. 執務環境	・適切な執務環境であるか。 ・必要な情報を記録し、書類が整理・保管されているか。	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
	・文書の整理等が適宜なされているか。 ・全センター職員がすべてのファイルをチェックでき、保管場所を把握できる体制を整えているか。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	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
	・「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
9. 苦情対応	・苦情対応が適切に行えているか。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適
	・苦情解決体制が構築されているか。 ・対応マニュアルがあるか。	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	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	10	10	9	11	10	11	11	11	11	10	11	11	9	9	11	11	8	11	9	10	11	9	10	10	10	11	11			
	不適	0	0	0	1	1	1	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	2	0	0	3	0	1	1	0	2	1	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		100%	100%	100%	91%	91%	91%	82%	100%	91%	100%	100%	100%	100%	91%	100%	100%	82%	82%	100%	100%	73%	100%	91%	91%	100%	82%	91%	91%	91%	100%	100%			

32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76				
キャナルタウン	浜山	道場	ありの	八多淡河	有馬	谷上	神戸北町	北鈴蘭台	鈴蘭台	五葉	しあわせの村	丸山	名倉	池田宮川	御蔵	西代	真野真陽	新長田	白川	名谷	妙法寺	名谷南	板宿	離宮	たかとり	西須磨	桃山台	塩屋	東垂水	垂水名谷	平磯	本多聞	舞子台	神陵台	舞子	押部	西神南	伊川谷	西神中央	神出	岩岡	平野西神	玉津	学園都市				
適	適	適	適	適	適	適	適	不適	不適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	不適	不適	適	不適	適	不適	適	適	不適	適	適	適	適	適	適	不適	適	適	適	適				
-	適	適	適	適	適	適	適	不適	不適	適	-	適	不適	適	不適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	-	適	-	-	適	-	適	-	-	-	適	-	適	-	-				
適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	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	不適	適	不適	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	適	適	適	適	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	適	適	適	適	
適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適
適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適
適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適	適
10	11	11	11	11	11	11	11	8	10	11	9	11	9	11	9	11	11	11	11	11	11	10	11	11	11	10	10	11	11	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	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	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	73%	91%	100%	91%	100%	82%	100%	82%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	91%	100%	100%	100%	91%	91%	100%	91%	100%	100%	100%	91%	100%	100%	91%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	91%	100%	100%	100%	100%	

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
		本山東部	本庄	本山南部	本山西部	魚崎北部	魚崎南部	住吉北部	住吉南部	御影北部	御影南部	六甲アイランド	高羽	六甲摩耶	六甲	大石	篠原	王子	西漕	新神戸	春日野	脳の浜	三宮	元町山手	ハーバーランド	港島	兵庫平野	みなとがわ	荒田	新開地	夢野の丘	
1 総合相談支援業務	(1) 職員の対応態度	・職員は対応態度はよかったか。	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	A	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	A	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	A	S	S	S	A	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
	(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ますか。	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（センター一般、成年後見制度、高齢者虐待防止、介護予防普及啓発、消費者被害防止、認知症神戸モデル）の広報活動をを行い、認知度を上げている。	①センターに関する広報	A	A	A	A	A	A	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成年後見制度に関する広報	A	A	A	A	A	A	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高齢者虐待防止に関する広報	A	A	A	A	A	A	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介護予防の普及啓発		A	A	A	A	A	A	A	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消費者被害防止に関する広報		A	A	A	A	A	A	A	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神戸市認知症の人にやさしいまちづくり条例やそれに基づく神戸モデルの普及啓発		A	A	A	A	A	A	A	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	・介護リフレッシュ教室の広報・案内	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	・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	
2 権利擁護業務	(1) <成年後見制度> 成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援を行っているか。	・支援が必要な方に、成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援を行っているか（又は支援の検討を行ったか）。	A	A	A	A	A	A	A	A	-	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	-	A	A	A	A	A	A	A	A	
	(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
	(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
	(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

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		本山東部	本庄	本山南部	本山西部	魚崎北部	住吉南部	住吉北部	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	臨の浜	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	
3 介護予防業務	(1) 介護予防の取組みが必要な高齢者を早期に把握し、必要な支援につなげている。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	(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。	A	A	A	A	A	A	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) マニュアルを遵守し、介護予防ケアマネジメントを適時適切に実施している。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
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。	A	-	-	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	(2) 介護支援専門員からの相談に対し、支援を行っている。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	(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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5 ネットワーク構築	(1) 地域包括ケアのネットワークづくり	A	A	A	A	A	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) サービス事業所とのネットワーク(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	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
6 地域づくり	(1) 地域資源の把握	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	(2) 地域ケア会議	A	A	A	A	A	A	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	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。	A	A	A	A	A	A	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) 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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	(1) 認知症の人にやさしいまちづくり条例の主旨を理解し、積極的に認知症の啓発・相談・支援している。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
7 さいし、認知症の人にやさしいまちづくりの推進	(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。	A	A	A	A	A	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10.8以上で指導	S	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
	A	31	30	30	32	31	32	31	32	32	31	32	32	32	32	32	31	31	31	29	32	29	31	32	32	30	31	32	32	32	
	B	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	
	-	1	1	2	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	3	0	2	0	2	0	2	0	2	0	0	0	
適合率	100%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	100%	97%	100%	97%	97%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%	100%	

評価結果詳細

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

< 1 運営体制 >

2 職員配置

・評価基準

- ① 4 職種に 1 月以上の欠員がある場合は、不適とする。
 - ② 職員変更時、10 日以内に変更届出がされていなければ、不適とする。
- 以上各 2 項目それぞれに適・不適の評価を行った。

・評価結果

① 4 職種常時配置

適：62 センター 不適：14 センター（基準適合率 82%←前年度 89%）

② 職員配置変更時の届出

適：57 センター 不適：8 センター 一評価：11 センター
（基準適合率 75%←前年度 61%）

・今後の改善に向けての取組み

- ① 4 職種常時配置については、現状は当該センターの欠員は解消されている。人員配置について、運営法人本部の理解や協力も求めている。
- ② 職員配置変更届出事の届出については、依然不適のセンターはあるものの、前年度より向上している。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。

3. 24 時間連絡体制

・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。）

・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 97%）

・今後の改善に向けての取り組み

不適の1センターでは、⑤の緊急対応の報告書の作成がなされていなかったため、報告書作成の徹底を指導した。今後も継続的に確認を行っていく。

4 事務執行力

・評価基準

①提出物が期日以内に提出されているかどうか

・評価結果

①提出物が期日以内に提出されているか

適：64センター 不適：12センター（基準適合率84%←前年度80%）

・今後の改善に向けての取り組み

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。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きたい。

5 資質の向上について

・評価基準

以下①～③の3項目を全部満たした場合に適とする。

①神戸市実施の研修受講記録があるかどうか。

②外部実施の研修受講記録があるか。

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。

※ただし、②について、研修の受講を予定していたが、新型コロナウイルス感染症予防のため、受講予定の研修が中止になった場合は、「一」評価とした。

・評価結果

適：73センター 不適：2センター 一評価：1センター

（基準適合率96%←前年度97%）

・今後の改善に向けての取り組み

不適の2センターについては、必須研修の受講漏れと業務多忙のため、外部研修の受講が出来なかった。センター内部での必須研修受講の意識付けや外部研修による資質の向上の必要性について、センター説明会等で啓発していく。

< II 業務の状況 >

1 総合相談支援業務

(8) センターの広報活動を行い、認知度を上げているか。

⑤消費者被害防止に関する広報【新規項目】

・評価基準

消費者被害防止のための広報を行った事がわかる活動リストやチラシ等が記録されている場合、A評価とした。取り組みが記録されていない場合は、B評価とした

・評価結果

A評価：76センター（基準適合率100%）

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か。

・評価基準

医療機関や薬局、民生委員等の関係者から要支援・要介護認定を受けていない介護予防の取り組みが必要な高齢者の情報を収集し、訪問等のアプローチを行った記録の有無を確認し、あればA評価、なければB評価とした。

・評価結果

A評価：75センター B評価：1センター（基準適合率99%←前回100%）

・今後の改善に向けての取り組み

B評価の1センターは、民生委員等からの相談が入った時点ですでに介護認定申請を行う方しかおらず、介護予防の取り組みが必要な高齢者へのアプローチが出来なかった。今後は、民生委員等の関係機関へ介護認定に至るまでの高齢者の情報を収集できるように、センターが積極的に働きかけていくようセンター説明会等で伝えていく。

6 地域づくり

(1) 地域ケア会議

③個別の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。【新規項目】

・評価基準

個別課題解決の地域ケア会議とネットワーク形成・地域課題発見・地域づくり・資源開発のいずれかの機能を持つ地域ケア会議を両方実施している場合、A評価、なければB評価とした。

※ただし、上記の地域ケア会議の実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染症予防のため、実施を中止した場合は、「一」評価とした。

・評価結果

A 評価：59 センター B 評価：10 センター 一評価：6 センター
(基準適合率 86%)

・今後の改善に向けての取り組み

B 評価であった 10 センターは、個別の地域ケア会議が本人や家族の同意がとれず開催が出来なかったり、地域づくりに資する地域ケア会議が開催できなかった。個別の地域ケア会議においては、架空事例を用いたものでも可能であることや個別事例の積み上げの重要性をセンター説明会等で周知していく。

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・支援をしている。【新規項目】

・評価基準

神戸市高齢者安心登録制度、認知症診断助成制度、自己救済制度（GPS 安心かけつけサービス含む）のいずれかの説明を対象者や支援者へ行っている記録があれば、A 評価、なければ B 評価とした。

・評価結果

A 評価：76 センター (基準適合率 100%)

運営評価の改善報告について

I 改善指導

1 改善指導の対象は以下の要件のいずれかに該当する場合とする。

- (1) I 運営体制の不適項目が3割を超える。
- (2) II 業務の状況のB評価項目が3割を超える。

※上記に当てはまらないセンターについては自主改善に任せる。

2 改善指導の流れ

令和元年度運営評価において、不適ないしB評価を受けた項目を中心に、当該地域包括支援センター運営法人に運営の改善を促す。

- (1) 評価委員会にて、運営改善指導を当該センターに出すことを提案。
- (2) 運営協議会にて承認
- (3) 改善指導を受けたセンターは1か月以内に改善報告書を市介護保険課に提出。⇒評価委員会、運営協議会に報告
- (4) 神戸市「あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）」公募要領に記載する委託期間内に、改善指導を連続2年以上受けた地域包括支援センターについては、改善が確認されるまで、神戸市が継続的に実地指導を行う⇒評価委員会、運営協議会に報告

3 令和元年度評価における、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

令和 2 年度地域包括支援センター運営評価 基準等の改定 (案)

令和 2 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。

II 業務の状況

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、必要な支援につなげている。

<変更理由>

介護予防の取組が必要な高齢者の情報をセンターへ相談のあった方だけでなく、相談がない場合についてはセンターが情報収集し、アプローチをしたかを確認する項目であるが、表現が分かりづらいので下記のとおり修正する。

		評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	評価	評価の指標		
						S	A	B
変更前	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、必要な支援につなげている。	①介護予防の取組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。	・個別ケース記録 ・取り組みの分かる書類	A・B	—	《すべてを満たす》 ・関係機関と連携を取り、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。	《左記一つでも非該当》
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、必要な支援につなげている。	① ・介護予防の取組が必要な方の情報を収集し、積極的にアプローチしたか。 ・介護予防の取組が必要な方を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。 上記の対応が適切に記録されているか。	・個別ケース記録 ・取り組みの分かる書類	A・B	—	《すべてを満たす》 ・介護予防の取組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。 ・介護予防の必要な高齢者を社会資源等必要な支援につないでいる。	《左記一つでも非該当》

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。

<変更理由>

介護支援専門員へ広く社会資源を周知しているかを確認する項目でなく、介護支援専門員からの個別ケースの相談に対して社会資源を提供しているかを確認する項目であるが、表現が分かりづらいので下記のとおり修正する。

		評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	評価	評価の指標		
						S	A	B
変更前	4. 包括的継続的ケアマネジメント業務	(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。	①介護支援専門員からの相談に対し、適切な社会資源の情報提供を行っているか。	・情報提供を行ったことがわかる記録 ・提供した書類	A・B	—	介護支援専門員へ情報提供を行っている。	介護支援専門員への情報提供が確認できない
変更後	4. 包括的継続的ケアマネジメント業務	(3)介護支援専門員からの個別ケースの相談に対し、社会資源の情報提供を行い、ケアマネジメントに生かせるよう助言を行っている。	①介護支援専門員からの個別ケースの相談に対し、適切な社会資源の情報提供を行っているか。	・情報提供を行ったことがわかる記録 ・提供した書類	A・B	—	介護支援専門員へ情報提供を行っている。	介護支援専門員への情報提供が確認できない

6. 地域づくり（2）地域ケア会議

<変更理由>

①と③を別項目として評価していたが、地域ケア会議は地域の実情に応じて実施するもので、必ずしも個別地域ケア会議と地域づくりに資する地域ケア会議のそれぞれを開催できるものではないため、項目を統合し、年1回以上開催した場合をA評価、個別地域ケア会議と、地域づくりに資する地域ケア会議のそれぞれを開催した場合はS評価とする

		評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	評価	評価の指標		
						S	A	B
変更前	5. ネットワーク構築・地域づくり	(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。	・地域ケア会議の計画書・議事録	A・B	—	実施している	・実施が確認できない ・準備までしか実施していない
			③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及び報告書 ・会議録	A・B	—	報告書の当日会議種別に「個別課題解決」と「地域課題発見、地域づくり・資源開発のいずれか」にチェックがある会議を両方実施している。	報告書の当日会議種別に「個別課題解決」と「地域課題発見、地域づくり・資源開発のいずれか」にチェックがある会議を両方実施していない。
変更後	5. ネットワーク構築・地域づくり	(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。	・地域ケア会議の計画書・議事録	S・A・B	ア. 個別課題解決にチェックのある会議を年1回以上開催している。 イ. 地域づくり、資源開発にチェックのある会議を年1回以上開催している。 ア、イはそれぞれ別の会議として行い、各1回以上、計2回以上実施している。	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

令和2年度 地域包括支援センター運営評価基準(実務用)

センター名: ○○あんしんすこやかセンター

現地調査日:

資料9

1 運営体制(11項目)	評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	評価	適	不適	備考
1. 運営方針・要綱・要領	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。 定期的な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	適・不適	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》	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による
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。 ②変更時には届出がされているか。	職員配置状況変更届 出勤簿(1年間)	適・不適	《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》	(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	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 緊急対応時マニュアル 緊急対応したことがわかる記録	適・不適	《すべて満たす》 書面での連絡網がある 職員周知されている 責任者が決まっている 緊急対応マニュアルがある 対応があった場合のみ緊急対応内容が記録されている 記録は組織的に報告されている	《左記1つでも非該当》	(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	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 ②適宜記録がなされているか。	受付記録 「変更届」「事業計画書」「事業実績報告」「自己評価票」等	適・不適	9割以上の書面が期日内に提出されている。	《左記非該当》	対象文書「職員配置状況変更届」 職員証交付類「地域包括支援センター変更届」 出書「あんしんすこやかセンター事業計画書」 「地域包括ケア充実のための事業目標」について「事業実績報告」「自己評価票」 ※届出書類のみ、やむを得ない理由があるときは、申出書を添付のうえ、介護保険課にて判断する
5. 資質の向上(専門性の確保)	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 センター内の伝達研修記録	適・不適	相談受付簿・ケース記録・会議記録等が業務終了ごとに記録されている。	《左記非該当》	(センターの事前準備) 外部研修受講状況、センター内研修等実施件数確認

評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	評価	適	不適	備考
6. 個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の保護のために対策を講じている。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報取扱事務チェック表により、定期的に業務のチェックを行っているか。 チェックの結果、改善が必要なものについてすぐに是正しているか。 	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、是正(検討中含む)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」 文書収容簿の作成 個人情報報告の書かれている文書についての取り決め 個人情報報告を含む書類の管理 外部記憶媒体使用の取り決め 個人情報報告が入力されたパソコンのインターネット接続
7. 執務環境	<ul style="list-style-type: none"> 適切な執務環境である。 必要な情報を記録し、書類が整理・保管されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 文書の整理等が適宜なされているか。 全センター職員がすべてのファイルをチェックでき、保管場所を把握できる体制を整えているか。 	適・不適	<ul style="list-style-type: none"> 《すべて満たす》 文書が見やすく整理されている 担当職員不在時でも書類を確認できる 個人情報を含む書類は鍵の掛かる場所に保管している 鍵は4職種以外が取り出せないよう管理している 	<ul style="list-style-type: none"> 《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防止研修	<ul style="list-style-type: none"> 人権の擁護及び高齢者虐待の防止に係る研修を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 「神戸市地域包括支援センター」の包括的支援事業を実施するために必要な基準を定める案内に基づき研修を実施しているか。 	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 	<ul style="list-style-type: none"> 《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。 	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 	<ul style="list-style-type: none"> 《左記1つでも非該当》 	

令和2年度 地域包括支援センター運営評価基準(実務用)
センター名:〇〇あふれんすこやかセンター

現地調査日:

修正項目:太字・下線
追加項目:囲み

II 業務の状況 (36項目)

評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	評価	評価の指標			備考
				S	A	B	
1. 総合相談支援業務							
(1) 職員の応対態度	① 職員は応対態度はよかったか。	・利用者アンケート	S・A・B	アンケート評価①が最も多い	アンケート評価②が最も多い	アンケート評価③が最も多い	・介護保険課で集計
(2) 説明の分かりやすさ	① 職員の説明はわかりやすかったか。	・利用者アンケート	S・A・B	アンケート評価①が最も多い	アンケート評価②が最も多い	アンケート評価③が最も多い	・介護保険課で集計
(3) 相談の満足度はどうか。	① 利用者にとって満足できる相談となつているか。 ② チームアプローチによって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②が最も多い	アンケート評価③が最も多い	・介護保険課で集計
(4) 相談環境は適切か。	① 利用者にとって相談しやすいか。	・利用者アンケート	S・A・B	アンケート評価①が最も多い	アンケート評価②が最も多い	アンケート評価③が最も多い	・介護保険課で集計
(5) 案内表示はわかりやすいか	① 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行う	A・B	—	アンケート評価①②が最も多い	アンケート評価③が最も多い 現地調査で指摘がある	・介護保険課で集計
(6) 利用者から相談が寄せられているか。	① 高齢者人口の10%以上の相談対応件数(延人数)がある。	・別月実績報告書	A・B	—	10%以上	10%未満	・当該年度4月時点の高齢者数と月報より、介護保険課で集計
(7) センター内でチームアプローチしているか。	① チームアプローチの仕組みがあるか。 ・情報共有ができていくか。	・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)の広報活動を行っているか。	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 ・地域診断シート	S・A・B	左記をすべて実施し、さらに配布地域の分析・分析を活用した広報計画・広報活動の振り返りを行っている記録がある	センター、成年後見制度、虐待防止、消費者被害防止、介護予防普及啓発等の広報活動を行っている記録がある(地域のイベントでのチラシ配布等)	特にしていない	
(9) 介護者支援について意欲的に取り組んでいるか	① 介護リフレッシュ教室の広報・案内	・活動の記録	A・B	—	リフレッシュ教室が必要なお方に紹介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	A・B	—	年4回以上実施	年4回未満の実施	・3ヶ月に1回開催できているかを目安にしている

	評価の内容	評価の視点	根拠とすべき資料	評価	評価の指標			備考
					S	A	B	
2. 権利擁護業務	<p>(1) <成年後見制度> 成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援を行っているか。</p> <p>(2) <虐待> 通報の受理・報告を適切に行っている。</p> <p>(3) <消費者被害> 消費者被害の情報提供を市民に対し、消費者被害の啓発しているか。</p> <p>(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。</p>	<p>① 支援が必要な方に、成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援を行っているか(又は支援の検討を行ったか)。</p> <p>② 通報を受けてから区への報告が迅速にされているか。</p> <p>③ 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いで、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。</p> <p>④ 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、関係機関と対応を検討したうえで関係者全員と共有しているか。</p>	<p>・ケース記録の有無 ※月報よりケース指定の</p> <p>・ケース記録の有無 ※月報よりケース指定の情報提供したことがわかるもの</p> <p>・ケース記録の有無</p>	A・B	<p>成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用支援が確認できない</p> <p>48時間以内に報告されていないものがある</p> <p>【すべてを満たす】 ・市および区に報告している ・情報提供を行った ・上記が実施できなかった場合に、明確な理由が記録されているか。</p> <p>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</p>	<p>・月報(成年後見)より対象ケースを決定</p> <p>・区の記録より件数確認</p> <p>・月報(消費者被害)より対象ケースを決定</p> <p>・月報(困難事例)より対象ケースを決定</p>		
3. 介護予防業務	<p>(1) 介護予防の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。</p> <p>(2) マニュアルを遵守し、介護予防ケアマネジメントを適時適切に実施している。</p>	<p>① 介護予防の取組みが必要な方の情報を収集し、積極的にアプローチしたか。</p> <p>② 介護予防の取組みが必要な方を集めるための介護予防に資する社会資源についての対応が適切に記録されているか。</p> <p>③ 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。</p> <p>④ 課題・状況等を適切に把握した上で、ケアマネジメントを行っているか。</p>	<p>・個別ケース記録 ・取り組みの分かる書類</p> <p>・巡回派遣員記録 ・指導対応記録</p>	A・B	<p>【すべてを満たす】 ・介護予防の取組みが必要な方の情報収集を、積極的 ・介護予防の必要な高齢者 ・社会資源等必要な支援につなげている。</p> <p>・巡回派遣員確認ケース中、指導のないものから未済、巡回派遣員の再確認(回 目)においても指摘あり。(介護 確保協議からの指導あり)</p>	<p>・該当ケース記録の提示。 ・いずれかの条件を満たすケースが複数あり、複数ケースにて、左記条件をすべて満たせばとする。(センターとして両方の役割を担ったかを判断する。)</p> <p>・介護予防で巡回派遣員記録および指導 対応記録により集計。</p>		
4. 包括的継続的ケアマネジメント業務	<p>(1) 介護支援専門員からの個別ケースの相談に対し、社会資源の情報提供を行い、ケアマネジメントに生かせるよう助言を行っている。</p> <p>(2) 介護支援専門員からの相談に対し、必要なサポートを行い、課題の解決に導いている。</p>	<p>① 介護支援専門員からの個別ケースの相談に対し、適切な社会資源の情報提供を行っているか。</p> <p>② 介護支援専門員からの相談を受け、必要なサポートを行い、課題の解決に導いている。</p>	<p>・情報提供を行ったことがわかる記録 ・提供した書類</p> <p>・ケース記録の有無</p>	A・B	<p>介護支援専門員へ情報提供が確認できない</p> <p>介護支援専門員からの相談を受け、関係者が集まって協議の場(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</p> <p>介護支援専門員からの相談を受け、関係者が集まって協議の場(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</p>	<p>(調査員の事前準備) ・月報(包括・継続)より対象ケースを決定</p>		

	評価の内容	評価の視点	指標とすべき資料	評価	評価の指標		備考
					S	A B	
5. ネットワーク構築・地域づくり	(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、市民や関係機関(介護支援専門員含む)に分かりやすく明示しているか。	・取り組みを示す資料 ※社会資源一覧・マップ等	A・B	把握した状況をセンター内で共有し、市民や関係機関(介護支援専門員等)に明示している記録がある	確認ができない	
	(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 センター後のふりかえりやフィードバックをしている。 ③ 会議をまとめた資料(地域診断シート)・担当団体の地域ケア会議から見えてきた課題をまとめている	・地域ケア会議の計画書・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(地域診断シート) ・フィードバック資料(新聞等)	S・A・B	ア. 個別課題解決にフ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、資源調査にフェックのある会議を年1回以上開催している。 ア、イはそれぞれ別の会議として行い、各1回以上、計2回以上実施している。	実施が確認できない ・準備までしか実施していない	・介護保険修課で報告書により確認
	(3) 地域支え合いに関する地域との会議をもっているか。	① 地域支え合いに関する地域との会議(小地域支え合い連絡会議等)を開催(参加)しているか。(対象地域で年1回以上)	・会議録 ・月報	A・B	センター内で振り返りや課題のまとめをしている	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いないか。	① サービスや支援が必要であるが、全くサービスや支援に繋がっていない方を関係機関へつないでいるか。 ② 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	A・B	実施している	実施が確認できない	
	(5) 地域住民間で見守り支え合えるグループの結成などコミュニケーションを支援しているか。	① 認知症高齢者等声かけ訓練や新しい活動グループの後の後方支援を行っている	・取組みのわかる資料	A・B	(い) 声かけ訓練 ・認知症高齢者等声かけ訓練を実施した記録がある ・新しい活動グループの立ち上げ支援を実施した記録がある ・既存の住民主体活動グループの後の後方支援を実施した記録がある	実施が確認できない	※関係機関につなぐのは、職権を問わない
	7. 認知症の人のやさしいまちづくりの推進	(1) 認知症神戸モデルを理解し対象者への説明・案内を行っているか (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(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か	・取組みのわかる資料 (報告書など) ・説明した記録 ・説明・案内をしている	A・B	対象者または、協力者に診断助成制度、事故救済制度、GPS安心かけつけサービス、神戸市高齢者安心登録事業、こうべオレンジヘルパー(府務)・オレンジカフェ等の趣旨を理解し、対象者となる市民へ説明・案内をしている	実施が確認できない	
		① 関係機関と連携を行っているか	・ケース記録 ・月報 ・会議資料等	A・B	関係機関と連携を行ったことが確認できる記録がある	実施が確認できない	

地域包括支援センター運営評価にかかるスケジュール（案）

令和2年度

- 7月 利用者アンケート実施
・令和2年度利用者アンケート9月まで実施（3ヶ月間）
- 7月 令和2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2年7月30日を予定
- 11月 令和2年度第3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2年度運営評価の実施方法
・令和3年度運営評価の提案
- 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
・評価委員会審議結果を報告

令和3年度

- 4月 令和2年度運営状況の評価実施を市から全センターへ通知
センターは、必要書類の準備等を開始
- 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3年度第1回評価委員会
・令和2年度地域包括支援センター運営評価について報告
- 9月 令和3年度第1回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回評価委員会
・令和2年度運営評価の改善報告
・令和4年度運営評価の提案
- 2月 令和3年度第2回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