

平成23年度評価のしくみ取り組み状況について

平成23年8月

大阪市 健康福祉局 高齢福祉課

平成 23 年度評価のしくみ取り組み状況

平成 23 年度評価のしくみの改定版の運用について

- ・平成 22 年 11 月～12 月に各区で開催された区地域包括支援センター運営協議会、12 月開催の大阪市地域包括支援センター運営協議会及び評価部会におけるご意見を踏まえ、平成 22 年度第 4 回大阪市地域包括支援センター運営協議会の審議を経て、評価のしくみを一部改定した。
- ・これを踏まえ「平成 23 年度評価のしくみ運用の手引き」を作成し、地域包括支援センター及びランチ事業説明会（平成 23 年 3 月）及び区地域包括支援センター運営協議会事務局担当者説明会（平成 23 年 4 月）にて説明を行った。（参考資料のとおり）
- ・6～7 月に、各区地域包括支援センター運営協議会において、平成 22 年度活動状況の総括及び平成 23 年度の事業計画等について審議し、意見・要望をいただいた。
（資料 各区地域包括支援センター運営協議会報告のとおり）

平成 22 年度評価のしくみに照らして実績低調であったランチへの対応

評価結果を踏まえた指導経過と今後の対応について、平成 22 年度第 4 回大阪市地域包括支援センター運営協議会の審議を経て、平成 23 年度のランチ業務について提出された改善計画の確実な履行を条件として委託を行い、3 ヶ月ごとにその状況を報告させることとした。

これに基づき 7 月に履行状況報告を文書にて提出させ、大阪市と担当する地域包括支援センターがその内容について確認を行った。

引続き、大阪市及び担当する地域包括支援センターが、改善計画履行状況と活動実績を確認しながら指導していく。

平成 23 年度 地域包括支援センター及びブランチの評価のしくみ運用の手引き
＜区地域包括支援センター運営協議会事務局用＞

評価のしくみの概要

1. 目的

地域包括支援センター(以下「センター」という。)及び総合相談窓口(以下「ブランチ」という。)の適切な事業活動の維持強化を目的として、評価のしくみを運用する。

2. 評価の手法

以下の3種類の手法を用いて評価を行うことにより、目的を達成する。

(1) 運営体制及び業務別取組みについて、事業を適切に実施するための基準(以下、「実施基準」という。)を設定し、実施基準に照らして評価することにより、一定水準の事業運営体制や活動量及び質を確保する。

(2) 積極的な取組みとその成果について報告・公表するしくみを導入することにより、質の高い積極的な活動展開を促す。

特にブランチについては、実施基準を満たしたうえで積極的な取組みの内容に応じて委託料に反映することで、より地域に根づいた質の高い活動を促す

(3) 事業活動を振り返り自己評価を行うことにより、自らの業務改善を促す。

3. 手法別評価の概要

(1) 実施基準に照らした評価

健康福祉局(以下、「局」という。)は、センターの各種報告書や実態確認結果を根拠に、実施基準の各項目について基準を満たしているかを確認する
同様に、センターは担当ブランチの各種報告書や実態確認結果を根拠に、実施基準の各項目について基準を満たしているかを確認する。

評価期間は、平成 22 年 10 月 1 日～平成 23 年 9 月 30 日の一年間とする。

(2) 積極的な取組みの報告と評価

[センター]

一定の成果が見えてきた取組みについて「課題対応取組み報告書」を作成し、区地域包括支援センター運営協議会(以下、「区運協」という。)に報告する。

[ブランチ]

課題対応取組み報告

一定の成果が見えてきた取組みについて「課題対応取組み報告書」を作成し、センターに提出する。

センターのヒアリング等による確認を経て、区運協に報告する。

事業の実施体制(専従配置)の確認

センターが、実施要領に示す有資格者を上記評価期間を通して1名以上常勤専従配置して事業を行っているかを確認する。

ひとり暮らし高齢者等への取組み

大阪市にはとりわけひとり暮らし高齢者が多く、様々な課題を持ちながら生活されている実態がある。地域の身近な総合相談窓口であるランチが、地域から孤立しがちなひとり暮らし高齢者等を把握し、その置かれている状況から必要とされるサービスや支援・見守り等が受けられていない場合に、依頼に基づいて利用者登録を行い、定期的な見守り・声かけ、適切な情報提供や助言を行うなど、住み慣れた地域で安心して生活できるように支援を行っている件数について、毎月の利用状況報告書で報告し、センターはその実績を確認する。

報告件数の対象とする取組み内容は、原則、利用者の申込みにより登録した者を対象とし、安定的に月2回以上の訪問を有料で行った場合とする。具体的な訪問頻度、支援の内容、及び利用料金については、実施法人と利用者の間で取り決めることとする。

(1)(2)ともに、区運協、市運協の議を経て、評価結果を確定する。

(3) 自己評価

センター・ランチは、年度末に当該年度の事業計画とも照らし合わせながら一年間の事業活動を振り返り、自己評価した判断根拠や改善の方向性について、職員間で十分に検討し、次年度の事業計画に反映させる。

センター・ランチは、年度当初の区運協において、自己評価の結果を、「前年度事業実績」「当年度事業計画」とともに報告し、今後の事業運営についての意見や助言を受ける。

評価のしくみの運用手順

1. 報告書の作成と確認< ランチ センター 局 >

(1) センター・ランチは、事業実施要領に基づく各種報告書を期日内に提出する。

(2) 実施基準結果報告書の作成

局は、当年度上半期中にセンターの基準項目について実態確認を行う。

同時期に、センターは担当ランチの基準項目について実態確認を行う。

実態確認の具体的手順については別途定め、特に取組みの質的内容の確認は、センターと局、センターとランチ相互の十分なやり取りの中で行う。

局及びセンターは、それぞれ実態確認をした結果や各種報告書等の判断材料を根拠に実施基準を満たしているかを確認し、満たしている項目の結果欄に記載し、全ての基準を満たしている場合は、総合結果欄に を記載して報告書を作成し、その結果に応じて指導を行う。

ランチについては、実施要領に示す有資格者を評価期間を通して1名以上常勤専従配置して事業を行っていることをセンターが確認した場合、表の下の指定枠内に 印を記入すること。

(3) 課題対応取組み報告書の作成

センター及びブランチは、認識している「課題」やその課題解決のために定めた「対象」と「活動目標」、具体的な「活動内容」「成果」等について記載し、別途定める期日までに区運協に報告する。

本報告書は、一定の成果が見えてきた取組みについて、その活動趣旨・内容・成果等について評価されるべきものと自らが判断して提出するものとし、必須の提出物ではないが、取組み例示等を参考にして日頃の取組みを振り返り、積極的に報告すること。

(4) ひとり暮らし高齢者等への取組み報告の確認と集約

ブランチは、ひとり暮らし高齢者等への取組みを積極的に行っている場合、利用状況報告書により、月ごとに報告を行う。

センターは、ブランチがひとり暮らし高齢者等に対し一定の基準以上の取組みを行っている場合、利用状況報告書の「5.ひとり暮らし高齢者への取組み」について、評価期間1年間の実績を集約し、区運協に報告する。

2. 区レベル審議<区運協>

[年度当初(5月~6月)実施]

区運協事務局は、センター及びブランチの前年度の実績確認や当年度の運営等について審議するために、区運協開催を企画し、関係者に周知するとともに、必要資料(「前年度事業報告」「自己評価票」「当年度事業計画」等)をセンターに提出をさせる。

区運協事務局は、提出を受けた報告書について内容を確認し、委員が活発に検討・評価できるよう、準備する。

区運協は、「自己評価結果」「前年度事業実績」「当年度事業計画」について報告を受け、今後の事業運営等について検討し、必要な助言を行う。

区運協事務局は、中心になって会議を運営し、検討した内容や出された意見等について、別途定める期日までに「区運協議事報告書」としてまとめ、局に報告する。

[上半期終了後(10月~11月)実施]

区運協事務局は、センター及びブランチ評価について審議するために、区運協開催を企画し、関係者に周知するとともに、必要資料(「実施基準結果報告書」「課題対応取組み報告書」「利用状況報告書」集約資料他、事業実績等)をセンター及びブランチに提出させる。

区運協事務局は、提出を受けた報告書について内容を確認し、委員が活発に検討・評価できるよう、準備する。

区運協は、区内の実情を知る地域の関係者で構成され、センターの運営評価や地域における介護保険外のサービス等との連携体制構築・地域資源の開発等について検討する場であることから、以下の点を中心に検討を行う。

実施基準結果報告書を受けて、実情に照らしながらセンター及びブランチの機能をより強化していく方策や地域で取組めること等について検討、助言を行う課題対応取組み報告を受けて、課題に対し地域の特性を踏まえて適切な対象及び目標を設定しているか、活動内容とその成果等について、地域性・継続性・浸透性・専門性・独自性の視点で検討・評価し、必要な助言を行う。

区運協事務局は、区運協での検討を踏まえて「課題対応取組み報告書」のコメント欄の確認日や地域性・継続性・浸透性・専門性・独自性のどの視点で評価できるかについてチェックのうえコメントを記載し、報告書を完成する。

区運協事務局は、中心になって会議を運営し、センター運営上の課題や優れた取組み等についての検討結果について、別途定める期日までに「区運協議事報告書」としてまとめ、完成した「課題対応取組み報告書」とともに局に報告する。

3. 市レベル審議<市地域包括支援センター運営協議会(以下、「市運協」という。)>

[年度前半(7月)実施]

局は、区運協における前年度実績や当年度事業計画等についての審議結果や前年度実績資料等を集約して、市運協に報告する。

市運協は、報告を受けて市全体のセンター及びブランチを見渡し、その運営や地域包括ケアのあり方等について審議する。

局は審議結果について開示し、今後のセンター・ブランチの運営等に生かす。

[上半期終了後の区運協開催後(12月)実施]

局は、区運協における実施基準に照らした評価結果や課題対応取組み報告についての審議結果及び評価材料となる資料等を集約して、市運協評価部会(以下、「評価部会」という。)に諮る。

評価部会は、センター及びブランチの運営状況や提出された課題対応取組み報告書等をもとに、運営上の課題や指導強化すべき点、発展させるべき活動、公表内容等について審議し、市運協に報告する。

市運協は、評価部会の報告を踏まえ、評価結果の公表内容や委託料への反映、次年度以降の事業委託のあり方も含めて審議し、局に意見を提出する。

4. 評価結果の確定と公表<局>

局は、市運協の意見を踏まえて評価結果を確定し、局ホームページに公表する実施基準に照らした評価結果や課題対応取組み報告書を決定する。

局は、決定した評価結果を年度内に公表し、広く市民や支援関係者等にセンター及びブランチについて知ってもらう機会とする。

局は、ブランチの評価結果をもとに **別紙**に定める「委託料加算」や、次年度以降の事業委託の可否について決定する。

総合相談窓口業務委託料に反映させる項目別の加算額

[契約基礎額 2,500,000円]

1. 実施基準のすべてを満たしている場合

加算額 : 年間 20万円

上記1を満たした場合に限り、以下の条件により委託料加算をする。

2. 課題対応取組み報告書を公表することに決定した場合

加算額 : 年間 10万円

ただし、公表する報告書数が複数であっても加算額は同じ

3. ひとり暮らし高齢者等への取組み実績が一定水準以上の場合

評価の対象とする取組み内容は、原則、利用者の申込みによる登録制とし、安定的に月2回以上の訪問を有料で行った場合とする。

具体的な訪問頻度、支援の内容、及び利用料金については、実施法人と利用者の間で取り決めることとする。

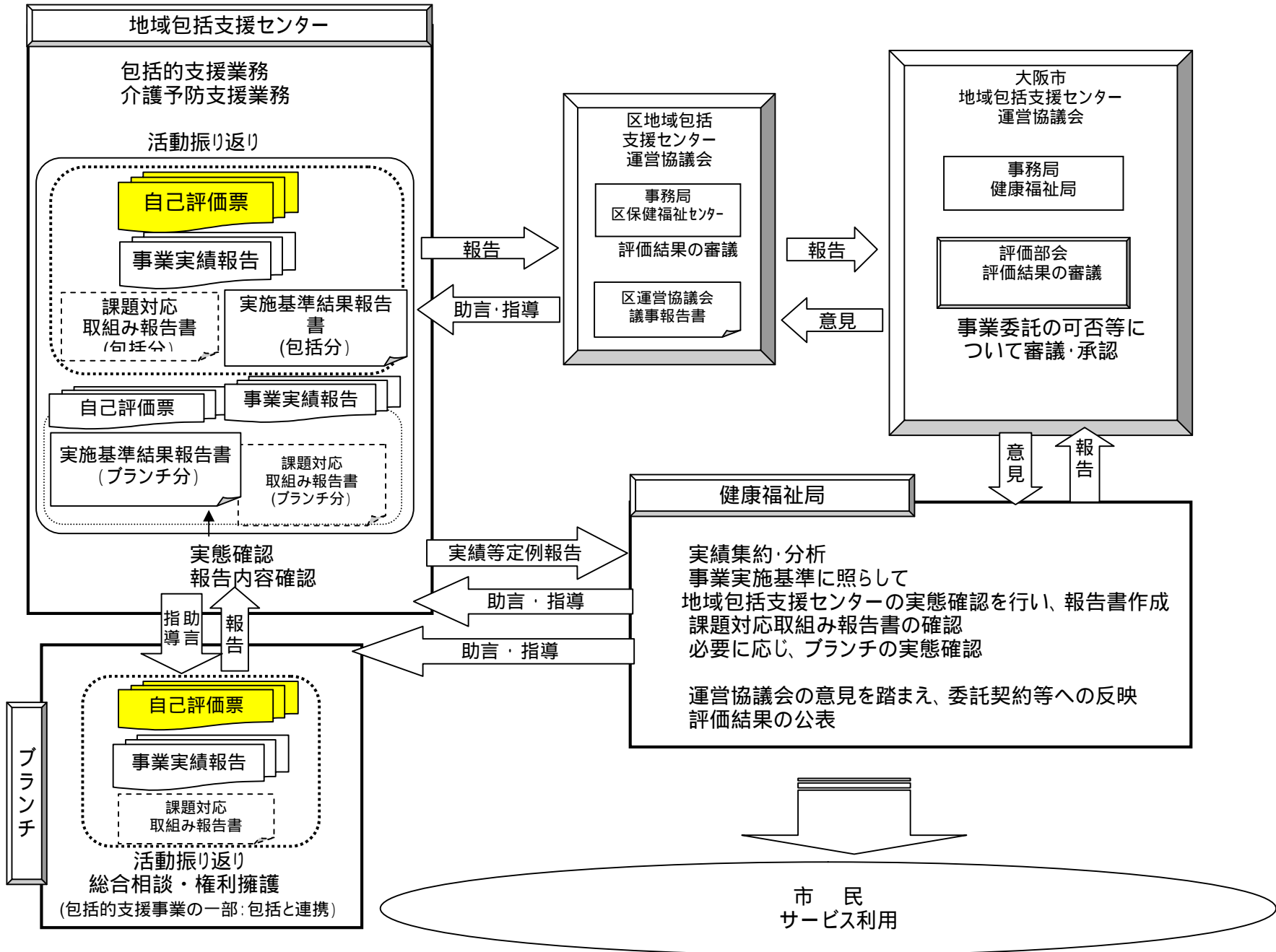
加算額 : 利用実績が月平均5世帯以上・・・年間 10万円

地域包括支援センター総合相談窓口業務実施要領に定める「相談・支援対応報告書」により、センターが実績を確認する

4. 実施要領に示す有資格者を評価期間の1年間を通して常勤換算1.0名以上(常勤専従)配置している場合

加算額 : 年間 10万円

地域包括支援センターと総合相談窓口（ブランチ）の評価のしくみの流れ



平成23年度 事業実施基準に照らした結果報告書

() 地域包括支援センター

項目		実施基準	結果	判断材料
運 営 体 制	職員の適正配置	・3職種を定数配置している		「地域包括支援センター設置・変更届」
	必要書類の作成と 確実な提出	・包括的支援事業実施要領に基づく提出物の期日内提出		「地域包括支援センター変更届」 「事業計画書」「事業実績報告」「自己評価票」
	専門性の確保	・職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てている ・研修内容を、センター職員内で報告・共有する機会を必ず設けている		健康福祉局による実態確認
	緊急時の体制整備	・夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備している		
	苦情解決体制の整備	・苦情受付担当者・責任者・第三者委員を利用者にわかるよう表示している ・苦情対応マニュアルの内容を全職員が理解し、適切に運用している		
	個人情報の保護	・利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めている ・相談者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している		
	介護予防支援プラン作成	・職員一人あたりのプラン作成が30件以下		包括的支援事業担当者別介護予防支援ケアプラン作成件数報告
	中立・公正性の確保	・介護予防支援業務における利用サービス事業所に偏りがない(占有率50%未満)		国保連データ
業 務 別 取 組 み	ネットワークの構築	・地域ケア会議を圏域内高齢者人口2万人以上では平均月2回以上開催している (2万人未満では平均月1回以上) ・ランチ連絡会を隔月に1回以上開催している ・専門機関団体(地区医師会・歯科医師会・薬剤師会等)と連携強化のための会議を年2回以上開催している ・住民組織(ネットワーク委員会・民生委員協議会等)と連携強化のための会議を年2回以上開催している		事業実績報告 健康福祉局による実態確認
	包括的継続的ケアマネジメント (ケアマネ支援)	・介護支援専門員個別相談延件数が圏域内事業者数の2倍以上ある ・居宅介護支援事業者連絡会を隔月に1回以上開催支援している ・介護支援専門員から事例対応の相談を受け、継続的に支援しているケースがある		事業実績報告 健康福祉局による実態確認
	総合相談	・総合相談実件数が、年度当初の圏域高齢者人口の3.0%以上 ・総合相談延件数が、年度当初の圏域高齢者人口の8.0%以上	いずれも を満たす	事業実績報告
	介護予防ケアマネジメント	・二次予防事業対象者への効果的な支援のあり方について地域特性を踏まえて計画し、実践・評価している		「事業計画書」 健康福祉局による実態確認
	認知症高齢者支援	・地域関係者から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある ・専門機関から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある ・地域住民あるいは支援関係者に対し、認知症高齢者支援のための講演会・研修会等を開催している		
	権利擁護・虐待防止	・通報を受けた場合、包括としてできる情報収集を行い、事実確認チェックシートを活用して整理している ・虐待事例の振り返りを行っている ・地域住民や介護保険事業者等に対する高齢者虐待防止の講演会・研修会等を開催している		
	センターの周知活動	・地域の支援関係者に対し、センター活動の理解と利用促進に取り組んでいる		
	総合結果			

当年度新設センターは、運営開始間もない時期に半期実績で評価することを考慮し、基準とする件数を1/2とする
 当年度新設センターは、運営開始間もない時期に半期実績で評価することを考慮し、それぞれ1.0%、2.5%とする

平成23年度 事業実施基準に照らした結果報告書

_____地域総合相談窓口(ブランチ)

項目		実施基準	結果	判断材料
運営体制	職員の適正配置	・実施要領に示す有資格者を常勤換算0.5人以上配置している { ケアマネジャーの場合、ケアプラン担当ケース数を月20件以下 デイサービス兼務の場合、府への報告と突合し、差引き常勤換算0.5以上		総合相談窓口設置に係る「変更届出書」
	必要書類の作成と 確実な提出	・総合相談窓口業務実施要領に基づく提出物の期日内提出		「総合相談窓口設置にかかる変更届出書」「自己評価票」 「事業計画書」「利用状況報告書」「事業報告書」
	専門性の確保	・市主催の職員研修に2/3以上参加している		研修参加者出欠表
	緊急時の体制整備	・夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備している		担当地域包括支援センターによる実態確認
	苦情解決体制の整備	・苦情受付担当者・責任者・第三者委員を利用者にわかるよう表示している ・苦情対応マニュアルの内容を職員が理解し、適切に運用している		
	個人情報の保護	・利用者に関する記録の適正保管している ・相談者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している		
業務別取組み	ネットワーク構築の補助	・担当地域の事例に関する地域ケア会議には必ず参画している ・特別な理由がない限り、ブランチ連絡会に毎回参加している		担当地域包括支援センターによる参加状況記録
	総合相談	・総合相談実件数が、担当地域高齢者人口の2%以上 ・総合相談延件数が、担当地域高齢者人口の3%以上 } いずれもを満たす ・総延件数のうち、訪問延件数が20%以上を占めている ・他のサービスや社会資源につないだ事例のその後の状況を確認している		利用状況報告書
	その他	・総合相談窓口で基本チェックリストを活用し、二次予防事業対象者の把握に努め、支援している		担当地域包括支援センターによる実態確認
		・地域の支援関係者に対し、ブランチ活動の理解と利用促進に取り組んでいる		実施報告書
総合結果				結果欄の全てが「 」ならば、総合結果に「 」

年間を通して常勤換算1.0名以上(常勤専従)配置されていることを確認した場合は、右欄に を記入

_____地域包括支援センター

平成 23 年度 地域包括支援センター課題対応取組み報告書

報告書作成日：平成 年 月 日

活動テーマ	活動の全体像が一目で理解できるような標題を記載すること。
課題	日々の活動の中などで見えてきた課題について記載すること。
対象	問題解決のために最も効果的な対象者を工夫して設定すること。 具体的な活動目標や活動内容に大きく影響する。
地域特性	地域特性を記載することで、課題や取組みの対象者絞り、活動目標の背景を理解することにつながり、活動の意図がわかりやすくなる利点を意識しながら記載すること。
活動目標	戦略的に活動の目標を絞って設定し、目標を達成したか否かが確認しやすい具体的なものとすること。
活動内容 (具体的取組み)	できるだけ、活動経過がわかるように記載すること。 活動の意図や活動内容が具体的にわかるような資料を添付。
成果 (根拠となる資料等があれば添付すること)	活動の結果、成果として他者が見てもわかるように、できるだけ客観性を持たせて記載すること。 活動目標との関係性にも注目して記載すること。 何を成果とするのかは大切な視点。
今後の課題	成果を踏まえ、なおかつ残された課題やさらに活動発展させるための課題について記載すること。
コメント	地域性 継続性 浸透性（拡張性） 専門性 独自性
確認日 年 月 日	
確認者	

課題対応取組み報告書の評価の視点に関する考え方について

【地域性】を評価する視点

- ・ 地域診断(分析)に基づいた計画的で地域に有効な取組みと成果がみえる
- ・ 地域のニーズ・要望を発端とし、地域の力を活かして取組んでいる

【継続性】を評価する視点

- ・ 将来を見通して、課題解決への取組みを計画的に進め、段階に応じた成果がみえる
- ・ 粘り強い継続的な取組みにより、一定の成果がみえてきている

【浸透性・拡張性】を評価する視点

- ・ 課題解決に向けて取組んでいる活動が、その有効性や必要性の理解が広がり、他地域あるいは他職種の支援関係者へと拡大している、さらに活動の深化がみられる

【専門性】を評価する視点

- ・ 活動展開のなかで、チームアプローチによる取組みが功を奏した成果がみられる
- ・ 活動展開のなかで、スーパービジョンやファシリテーション技術を駆使して取組んでいる

【独自性】を評価する視点

- ・ 他では見られない先駆的な取組みと認められる
- ・ 課題解決に向けて、独自の工夫した手法を用いて取組んでいる

スーパービジョンとは・・・

対人援助職者(医療福祉教育現場の特に相談援助職)が専門家としての資質の向上を目指すための教育方法のひとつで、「スキルに関する自己盲点に気づかせる」ことがその主な内容

ファシリテーションとは・・・

会議等の場で、公平な立場に立って、メンバーが積極的に参加できるよう発言を促したり、話の流れを整理することにより、参加者自身が問題解決に向けて取組める条件を整えること